

## **Pk-yritysten osaamistarpeet nyt ja tulevaisuudessa ja suurten muutostrendien vaikutukset työhön**

Merja Janhonen

Opinnäytetyö  
Johdon assistenttityön ja kielten  
koulutusohjelma  
2012



Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma

<b>Tekijä tai tekijät</b> Merja Janhonen	<b>Ryhmä tai aloitusvuosi</b> 2009
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Pk-yritysten osaamistarpeet nyt ja tulevaisuudessa ja suurten muutostrendien vaikutukset työhön	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 41
<b>Ohjaaja</b> Eija Kärnä	
<p>Tämä opinnäytetyö suoritettiin HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululle toimeksiantona. Kyseessä on laadullinen opinnäytetyö. Työn tavoitteena on ollut selvittää minkälaista osaamista pienissä ja keskisuurissa yrityksissä vaaditaan ja tarvitaan, miten suuret muutostrendit vaikuttavat työhön ja työtapoihin sekä kuinka hyvin HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu ja sen tarjoama johdon assistenttikoulutus tunnetaan työelämässä.</p> <p>Tämä opinnäytetyö on aloitettu tammikuussa 2013 ja sen valmistumisajankohta on huhtikuussa 2013. Työ sivuaa huhtikuussa 2013 julkaistavaa Assistentti 2020 -projektia, jonka tavoitteena on hahmottaa tulevaisuuden työelämässä tarvittavia taitoja ja osaamista, jotta vastavalmistuneilla tradenomiassistenteilla olisi mahdollisimmat hyvät lähtökohdat työuran alkaessa. Projektissa luodaan näkemyksiä tulevaisuuden assistentin rooleista yhä monikulttuurisemmissä ja globaalimmin verkottuneissa organisaatioissa.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys käsittelee HAAGA-HELIA:n kehittymistä nykyiselle, johdon assistenttityötä ja toimistotyötä, tulevaisuuden osaamisen ennakointia, tulevaisuudentutkimusta ja suurten muutostrendien vaikutusta työhön. Opinnäytetyön haastattelututkimusosuus suoritettiin kahdeksana teemahaastatteluna eri aloja edustavissa pk-yrityksissä ympäri Suomen. Johtopäätöksistä kävi ilmi, että yhä enemmän arvostetaan asiakokonaisuuksien hallintaa ja moniosaamista ja että työkokemuksella on suurempi painoarvo kuin suoritetuilla tutkinnoilla. Suurista muutostrendeistä pk-yritysten arkeen vaikuttavat eniten teknologiakehitys ja prosessien sähköistyminen ja vähiten suurten ikäluokkien eläköityminen.</p>	
<b>Asiasanat</b> osaamistarpeet, suuret muutostrendit, haastattelututkimus, teemahaastattelu	

Degree Programme for Multilingual Management Assistants

<b>Author</b> Merja Janhonen	<b>Group or year of entry</b> 2009
<b>The title of thesis</b> SME Skills Needed Today and in the Future The impacts of large change trends on work	<b>Number of report pages and attachment pages</b> 41
<b>Advisor</b> Eija Kärnä	
<p>This thesis is an assignment from HAAGA-HELIA University of Applied Sciences. This is a qualitative study. Its aim is to ascertain what kind of competence is required in small and medium-sized enterprises (SMEs) and how large change trends affect work and working methods, as well as how well HAAGA-HELIA and its management assistant education are seen in working life.</p> <p>This study was initiated in January 2013 and completed in April 2013. The work examines the Assistant 2020 project, which was published in April 2013. The aim of the project is to outline the skills and competences needed in future working life, so that a newly-qualified management assistant would be in a good position at the beginning of her or his career. The project also looks at the future of assistants' roles in increasingly multicultural and globally networked organizations.</p> <p>The theoretical part of this thesis deals with HAAGA-HELIA's current developments, the work of management assistants and office work in general, anticipations of future skills needed, future research and the influences of major change trends. The interview part of this thesis was carried out as eight thematic interviews in eight SMEs, representing different industries around Finland. The conclusions showed that the business world values more and more multitasking and the ability to handle large amounts of work and information. Working experience is seen as more important than completed degrees. In this area, technological development and the electrification of communication processes have had the most effect on SMEs' daily work. The retirement of baby-boomers is not seen as such a large factor.</p>	
<b>Keywords</b> skills needs, large change trends, interview survey, thematic interview	

# Sisällys

1	Johdanto .....	4
1.1	Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet.....	4
1.2	Tutkimuskysymykset.....	5
1.3	Projektiakataulu .....	6
2	HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu .....	7
2.1	Helsingin Sihteeripisto - 1960-luvulta 1980-luvulle.....	7
2.2	Ammattikorkeakoulukokeilu - 1990-luku .....	8
2.3	Tutkinto ja nimike .....	9
2.4	Vakiintuminen ammattikorkeakouluksi.....	10
3	Johdon assistenttityö ja toimistotyö.....	11
3.1	Toimistotyö .....	12
3.2	Toimistotyöhön kouluttautuminen .....	13
4	Tulevaisuuden osaamisen ennakointi ja muutokset toimintaympäristöissä .....	14
4.1	Tulevaisuudentutkimus.....	14
4.2	Osaamistarpeiden ennakointi .....	14
4.3	Muutokset toimintaympäristöissä .....	15
4.3.1	Globalisaatio, kansainvälistyminen ja kaupungistuminen .....	16
4.3.2	Teknologiakehitys, prosessien sähköistyminen ja verkostoituminen .....	18
4.3.3	Väestötiede – ikäluokat, syntyvyys ja eliniänodote.....	18
4.3.4	Yhteiskunta ja ihmiset.....	20
4.3.5	Työn hajautuminen aikaan ja paikkaan riippumattomaksi.....	21
5	Tutkimusprosessin vaiheet.....	23
5.1	Tutkimushaastattelu tiedonhankintamenetelmänä.....	24
5.2	Teemahaastattelu .....	25
6	Haastattelututkimuksen teema-alueet ja vastaukset.....	27
6.1	Ensimmäisen teemakokonaisuuden vastaukset.....	29
6.1.1	Suurten muutostrendien vaikutukset .....	31
6.2	Toisen teemakokonaisuuden vastaukset .....	34
6.3	Kolmannen teemakokonaisuuden vastaukset.....	35
6.4	Johtopäätökset.....	37
7	Työn ja oman oppimisen arviointi.....	39

7.1	Pohdintaa omasta oppimisesta .....	39
7.2	Jatkotutkimusehdotus .....	39
8	Lähteet .....	41

# 1 Johdanto

Työelämä ja organisaatiot ovat jatkuvassa muutoksessa. Työtavat ja työn tekemiseen käytettävät erilaiset apuvälineet, koneet ja laitteet kehittyvät varsin nopeasti ja työntekijöiden on pystyttävä mukautumaan näihin muutoksiin ja myös kehittymään niiden mukana. Kilpailu työelämässä on kovaa ja varsinkin pienten ja keskisuurten yritysten (lyh. pk-yritykset, engl. SMEs eli small and medium-sized enterprises) on pystyttävä vastaamaan kuluttajien tarpeisiin sekä pystyttävä kehittämään jatkuvasti toimintaansa pysyäkseen mukana alati tiukentuvilla markkinoilla. Koulutuksen kautta työelämään saadaan uusia ammattilaisia ja osaajia, mutta minkälaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan?

Tilastokeskus määrittelee pk-yrityksen seuraavasti; Pk-yritykseksi luetaan yritys, joka työllistää alle 250 henkilöä. Pk-yrityksen vuosittainen liikevaihto saa olla enintään 50 miljoonaa euroa tai vaihtoehtoisesti taseen loppusumma enintään 43 miljoonaa euroa. Mikään toinen suuryritys tai konserni ei saa omistaa pk-yrityksen pääomasta tai sen äänivaltaisista osakkeista 25 % tai enempää, tai muutoin yritystä ei lasketa pk-yritykseksi. (Tilastokeskus 2013a.)

## 1.1 Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on vastata mahdollisimman hyvin jäljempänä mainittuihin kolmeen tutkimuskysymykseen. Lisäksi tämä opinnäytetyö sisältää tutkimuskysymyksiä pohjustavaa taustatietoa HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun kehittymisestä nykyiselleen sekä sen tarjoamasta Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelmasta. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululla on kautta sen pitkän historian ollut pyrkimyksenä vastata työelämän osaamistarpeisiin mahdollisimman hyvin ja tarkasti ja tätä käsitellään toisessa luvussa. Tässä opinnäytetyössä on valotettu sitä, missä johdon assistentiksi voi kouluttautua, minkälaista osaamista assistentti koulutuksensa kautta omaa sekä minkälaista työtoimistossa yleisesti ottaen on, minkälaisissa rooleissa toimistotyön parissa voi toimia sekä kuinka ja mitä kautta toimistotyöhön voi hankkia ammattipätevyyden. Näitä asioita käsitellään kolmannessa luvussa.

Neljännessä luvussa käsitellään yleisesti muuttuvaa työelämää suurten muutostrendien vaikutuksen alla sekä kuinka tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista pystytään ennakoimaan. Niin kutsutulla tulevaisuudentutkimuksella asiantuntijat pyrkivät ennakoimaan tulevaisuudessa mahdollisesti tapahtuvia suuria ja pieniä muutoksia, joilla on vaikutusta työelämään. Osaamistarpeiden ennakoimisella pystytään jotenkin varautumaan edessä häämöttäviin muutoksiin ja haasteisiin ja vastaamaan siihen, minkälaista osaamista saatetaan tulla tarvitsemaan tulevaisuudessa.

Luku viisi sisältää teoreettista tietoa siitä, minkälaisia ovat tutkimusprosessin eri vaiheet opinnäytetyön osalta sekä tietoa tutkimushaastattelusta tiedonhaunmenetelmänä. Luku käsittelee myös teemahaastattelua, joka on yksi haastattelututkimuksen muodoista ja jota on käytetty tiedonhaunmenetelmänä myös tässä opinnäytetyössä.

Kuudennessa luvussa käsitellään tätä opinnäytetyötä varten suoritettua teemahaastattelun eri teema-alueita. Tätä opinnäytetyötä varten suoritettiin kahdeksan teemahaastattelua eri aloja edustavissa kasvavissa pk-yrityksissä ja näistä saatujen vastausten perusteella on pyritty hahmottamaan, minkälaista osaamista pk-yrityksissä yleisesti ottaen tarvitaan ja miten suuret muutostrendit vaikuttavat työhön nyt ja mahdollisesti tulevaisuudessa.

## **1.2 Tutkimuskysymykset**

Tutkimuskysymyksinä tässä opinnäytetyössä ovat:

1. Minkälaisia ovat pk-yritysten osaamistarpeet nyt ja tulevaisuudessa?
2. Kuinka suuret muutostrendit vaikuttavat työhön?
3. Miten hyvin HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu ja sen tarjoama assistenttikoulutus tunnetaan työelämässä?

Tässä opinnäytetyössä on haluttu haastattelututkimuksen avulla selvittää, minkälaista osaamista pk-yrityksissä tarvitaan ja minkälaisia työvälineitä, koneita ja laitteita työssä käytetään. Onko yrityksissä mahdollisesti odotettavissa jotain muutoksia, jotka pakottavat työntekijöitä hankkimaan uutta tietoa ja taitoa, ja jos on, niin mitä kautta. Lisäksi on

haluttu selvittää, minkälaisia muutoksia yrityksissä on tulossa suurten muutostrendien vaikuttaessa työelämään ja kuinka hyvin HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu ja sen tarjoama johdon assistenttikoulutus tunnetaan työelämässä.

### 1.3 Projektiaikataulu

Tämä opinnäytetyö sivuaa HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun Assistentti 2020 - tutkimusprojektia, jossa projektisuunnitelman mukaan:

”..hahmotetaan tulevaisuuden työelämässä tarvittavia taitoja ja osaamista siten, että vastavalmistuneilla tradenomiassistenteilla on mahdollisimman hyvät lähtökohdat työuran alkaessa. Projektissa luodaan näkemyksiä tulevaisuuden assistentin erilaisista rooleista yhä monikulttuurisemmissä ja globaalimmin verkottuneissa organisaatioissa.” (Karjalainen 2012, 3).

Assistentti 2020 -tutkimusprojekti alkoi tammikuussa 2012 ja sen on määrä valmistua huhtikuussa 2013. Tutkimusprojektin tavoitteena on hahmottaa, minkälainen on johdon assistentin tulevaisuudenrooli ja miten tunnistetut muutostrendit vaikuttavat assistenttityön kehittymiseen. Lisäksi tutkimustietoa käytetään assistenttikoulutusohjelmien opetuksen ja opetussuunnitelmien kehittämiseen sekä johdon assistenttikoulutuksen edelläkävijä- ja asiantuntijaimagon vahvistamiseen. (Karjalainen 2012, 3, 12–13.)

Tämä opinnäytetyö on aloitettu tammikuussa 2013 keräämällä teoreettista tietoa tukemaan lopullista haastattelututkimusta ja sen kautta saatuja vastauksia. Haastattelut ja niiden purkaminen on suoritettu maaliskuun 2013 aikana ja opinnäytetyölle asetettu lopullinen määräaika on huhtikuun loppuun mennessä.



## **2 HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu**

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun juuret yltävät jo 1800-luvulle. Helsinki kasvoi tuolloin kaupunkina kovaa vauhtia ja tuon ajan kauppaliikkeillä oli sopivan työvoiman puutetta. Vuonna 1881 sai alkunsa HAAGA-HELIA:n kantaoppilaitos kauppaoppilaitos Privata Handelsläroverket i Helsingfors. Seuraavien vuosikymmenten saatossa syntyi suuria suomalaisia yrityksiä (mm. Pohjola, Suomi ja Otava) ja korkeakoulutasoisen liikemiessivistyksen tarve kasvoi suuresti. Vuonna 1898 sai alkunsa Suomen Liikemiesten Kauppaopisto sekä myöhemmin 1900-luvun alkupuolella tytöille koulutusta antava Porvoon naistenopisto. Liikunnallisista sekä maanpuolustuksellisista syistä sai alkunsa myös Suomen Urheiluopisto 1920-luvun lopulla. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012a.)

Suomessa oli 1960-luvun puolivälissä ylioppilastulva ja tämän vuoksi katsottiin tarpeelliseksi kehittää ylioppilaille jonkinlainen jatkokoulutusmahdollisuus. Helsinkiin perustettiin vuonna 1966 sihteerikoulutusta antava erityiskauppaoppilaitos nimeltä Helsingin Sihteeriopisto, joka palveli liike-elämän ja julkishallinnon tarpeita. Haaga-Instituutin sekä Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulut perustettiin 1990-luvun alkupuolella korkeakoulutasoisen opetuksen antamiseen ja viimein 2007 nämä kaksi korkeakoulua yhdistyivät nykyisenlaiseksi HAAGA-HELIA ammattikorkeakouluksi. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012a.)

### **2.1 Helsingin Sihteeriopisto - 1960-luvulta 1980-luvulle**

Helsingin Sihteeriopisto aloitti toimintansa 1967 Helsingissä Sturenkadulla Kalliolan vapaaopiston tiloissa. (Kärki 1997, 16.) Koulutuksella pyrittiin suoraan vastaamaan sen hetken työelämän tarpeisiin. Opiskelijoille haluttiin tarjota mahdollisimman kattavaa opetusta, jotta heillä olisi mahdollisimman laaja liikkumavapaus työmarkkinoilla sekä monipuolinen osaaminen sen ajan tarpeita vastaten. (Kärki 1997, 8.) Oppilasmäärät kasvoivat jatkuvasti ja Kalliolan tilat alkoivat käydä ahtaiksi. Vuonna 1974 Sihteeriopisto muutti Helsingin Oulunkylään. (Kärki 1997, 16–20.)

Työharjoittelu on alun alkaen kuulunut opintosuunnitelmaan ja kuuluu yhä tänä päivänäkin. Harjoittelun kautta osa oppilaista saikin kiinnityksen tulevaan työpaikkaansa jo kouluaikana. (Kärki 1997, 13.) Kalliolan tiloista Oulunkylään siirryttäessä opinnot muutettiin 2-vuotisesta 2 ½-vuotiseksi. 2400-tuntiseen opintosuunnitelmaan kuului laajalti kielten opetusta (50 %), sihteeritaitoaineita (30 %) ja muita oppiaineita (20 %). (Kärki 1997, 26–27.)

Vaikka opetussuunnitelmaan oltiin useiden muutosten jälkeen tyytyväisiä, haluttiin silti olla yhä enemmän ajan hermolla, jotta pystyttäisiin vastaamaan tarkemmin työelämän tarpeisiin. Vuonna 1979 laadittiin kysely valmistuneille HSO-sihteeereille, jossa tiedusteltiin heidän työnkuvansa muuttumisesta ja koulutuksen vastaavuudesta työelämän tarpeisiin. Uusien tietojen avulla opetusohjelmaan lisättiin uusia aineita kuten sanojen- ja tietojenkäsittelyä, ulkomaankaupan tekniikkaa sekä järjestötoimintaa ja henkilöstöhallintoa. (Kärki 1997, 28.) Vuonna 1983 tultiin tietoiseksi sihteerin toimenkuvan laajentumisesta ja työtehtävien muuttumisesta yhä haastavammiksi. Talouden ja hallinnon aineiden sekä kielten ja tietopalvelun lisäämisen myötä opetus muutettiin 3-vuotiseksi alkaen vuodesta 1987. (Kärki 1997, 29.)

## **2.2 Ammattikorkeakoulukokeilu - 1990-luku**

Alkuvuodesta 1991 hallitus antoi eduskunnalle lakiesityksen, joka koski ammattikorkeakoulu- ja nuorisoasteen koulutuskokeiluja. Ammattikorkeakoulukokeilulla oli kolme tavoitetta: opistokoulutuksen nostaminen korkeakoulutasolle, keskiasteen tutkintojen vertailukelpoisuuden parantaminen keskieurooppalaisiin tutkintoihin nähden sekä opistotutkintojen saattaminen 3-vuotiseksi EU-direktiivien edellytyksestä. (Kärki 1997, 39.)

Helsingin Sihteeriopiston johtokunta totesi seuraavansa ammattikorkeakoulukokeilua, muttei halunnut siihen mukaan. Myöhemmin opetushallituksen ja Uudenmaan lääninhallituksen edustajat kehottivat Sihteeriopistoa hakemaan ammattikorkeakoulukokeilulupaa, sillä opistolla katsottiin olevan loistavat edellytykset ammattikorkeakouluksi kehittymiseen. Hakemuksen jättämisen jälkeen valtioneuvosto kuitenkin hylkäsi sen. Valtioneuvosto hylkäsi myös Suomen Liikemiesten Kauppaopiston Säätiön ja ATK-

instituutin kannatusyhdistys ry:n hakemukset. Näiden kolme hylätyn hakemuksen pohjalta päätettiin laittaa yhteinen hakemus vireille. (Kärki 1997, 39–40.)

Loppuvuodesta 1991 valtioneuvosto hyväksyi ammattikorkeakokeilun Helsingin Sihteeriopisto, Suomen Liikemiesten Kauppaopiston Säätiön sekä ATK-instituutin kannatusyhdistys ry:n kohdalla ja yhteiseksi nimeksi tuli Helsingin liiketalouden ja hallinnon väliaikainen ammattikorkeakoulu. Helsingin Sihteeriopistossa toteutettavan koulutusohjelman nimeksi tuli Sihteerityön ja kielten koulutusohjelma ja sen laajuus oli 120 opintoviikkoa eli 3 vuotta. (Kärki 1997, 40.)

Ammattikorkeakoulukokeilun myötä Sihteeriopistossa valmisteltiin uusia opintosuunnitelmia. Ammattikorkeakouluopetus aloitettiin vuonna 1993. Opiskelijat valittiin valintakokeiden (soveltuvuus- ja kielikokeet) perusteella. Työelämän muutosten mukaan opintoja suunniteltaessa otettiin huomioon assistenttityyppisten sihteerintöiden lisääntyminen, organisaatioiden kansainvälistyminen sekä sihteerien kasvava osallistuminen tiimityöhön ja ryhmätyövalmiudet. Vuonna 1994 koulutuksen pituutta päätettiin vielä pidentää 140 opintoviikkoon, jotta mukaan saataisiin lisää kieliopintoja ja vapaasti valittavia aineita. Täysin englanninkielistä koulutusohjelmaa sihteeille valmisteltiin vuosina 1996–1997 ja se käynnistyi lopulta Heliassa, Helsingin vakinaisessa liiketalouden ammattikorkeakoulussa nimellä Degree Programme in Modern Languages and International Business. (Kärki 1997, 41–42.)

### **2.3 Tutkinto ja nimike**

Korkeakouluista valmistuvien tittelit herättivät paljon keskustelua. Opetusministeriölle ehdotettiin HSO-sihteerin (AMK) -titteliä johtokunnan, opettajien ja opiskelijoiden toimesta, mutta opetusministeriö hylkäsi sen. Suomenkielisestä koulutusohjelmasta valmistuvien nimikkeeksi tuli tradenomi ja englanninkielisestä Bachelor of Business Administration (BBA). Vuonna 1996 käydyissä neuvotteluissa HSO-sihteerin arvo vihdoinkin päätettiin myöntää valmistuville. Ensimmäiset tradenomisihteerit valmistuivat kesällä 1996 ja kun Helsingin Sihteeriopiston toiminta päättyi heinäkuussa 1997, oli valmistuneita tradenomeja 138. (Kärki 1997, 42.)

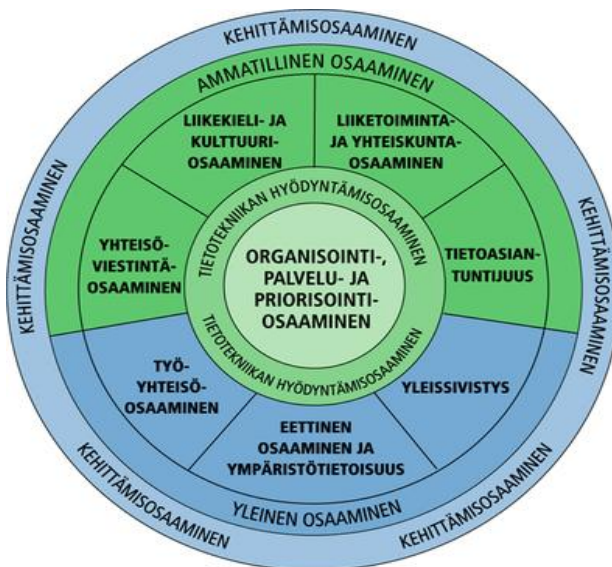
## **2.4 Vakiintuminen ammattikorkeakouluksi**

Helsingin liiketalouden ja hallinnon ammattikorkeakoulu jätti vakinaistamishakemuksen valtioneuvostolle vuonna 1996 ja myöhemmin samana vuonna se hyväksyttiin. Vuotta aiemmin oli tullut voimaan laki ammattikorkeakouluopinnoista ja kokeiluoppilaitosten tuli näytöin todistaa ammattikorkeakoulukelpoisuutensa. Helia sai toimiluvan vuonna 1997 ja samana vuonna Helsingin Sihteeriopisto toiminta päättyi koulutustehtävien siirtämiseen Helian hoidettavaksi. (Kärki 1997, 43.)

### 3 Johdon assistenttityö ja toimistotyö

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu valmentaa johdon assistentteja 3,5 vuotta kestäväällä eli 210 opintopistettä käsittävällä tradenomi HSO ja Bachelor of Business Administration (BBA) tutkinnolla. Tutkinnon voi siis suorittaa suomen (Johdon assistenttityö ja kielet, ASSI) tai englannin (Degree Programme for Multilingual Management Assistants, MUBBA) kielellä. Assistentit ovat valmistuessaan ammattilaisia organisatiokyvyiltään, monipuolisilta kielitaidoiltaan sekä viestintäosaamiseltaan. Assistenttien opetussuunnitelmaan kuuluu monipuolisesti liiketoimintatietoutta, tietotekniikkaosamista ja tietoasiantuntijuusopintoja sekä 100-päiväinen työharjoittelujakso konkreettisen tiedon ja taidon omaksumiseksi. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012b.) Opiskelija voi syventyä yhteen kuudesta pääaineesta, joita ovat laskentatoimi, yhteisöviestintä, markkinointi, oikeus, tietoasiantuntijuus sekä organisaatiot, johtaminen ja henkilöstövoimavarat. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012c.)

Johdon assistenttitutkintoa havainnollistavasta kuviosta näkee mistä osaamisalueista koulutusohjelma koostuu (Kuvio 1). Perusopintojen, ammattiopintojen ja vapaavalintaisten opintojen lisäksi tietoja ja taitoja kartutetaan pakollisen 100 päivää kestävästä työharjoittelusta sekä itsenäisen tiedonhakuun ja tiedon jäsentämiseen perustuvan projektin eli opinnäytetyön avulla. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012d.)



Kuvio 1. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelman profiili (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012d.)

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun lisäksi johdon assistentiksi voi kouluttautua Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta. Koulutusohjelman nimi on niin ikään Johdon assistenttityö ja kielet, mutta se kuuluu yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon alojen alaisuuteen. Opinnot painottuvat vahvaan kielten ja kulttuurien tuntemukseen, laajaan liiketalouden, talouselämän ja liiketoimintaprosessien osaamiseen sekä viestintään ja vuorovaikutustaitojen hallintaan. Opinnot kestävät 3,5 vuotta. Pääainesuuntauksia on tarjolla kaksi, jotka ovat kielet ja kulttuuri sekä yritysviestintä. (Kymenlaakson ammattikorkeakoulu 2013.) Vaikka Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta valmistuukin johdon assistentteja, eivät he voi toimia nimikkeellä tradenomi HSO, sillä HSO-lyhenne tarkoittaa Helsingin Sihteriopistoista tai nykyisin HAAGA-HELIAsta valmistunutta henkilöä. (HSO 2013.)

### **3.1 Toimistotyö**

Toimistoissa työskentelevillä henkilöillä voi olla useita työnimikkeitä riippuen työnkuvasta ja organisaatiossa käytössä olevista nimikkeistä. Näitä nimikkeitä voivat olla muun muassa sihteeri, toimistos sihteeri, assistentti, johdon assistentti tai toimistopäällikkö, palkanlaskija ja kirjanpitäjä. Organisaatioita on myös hyvin monenlaisia kuten yritykset, valtion ja kuntien virastot ja laitokset tai erilaiset järjestöt, säätiöt ja liitot. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012.)

Toimistopalvelut ovat paljolti johdon tukena. Toimistotyöt ovat pääasiassa tiedonhankintaa, muokkaamista ja käsittelyä, tiedon rekisteröintiä, säilöntää ja välittämistä eteenpäin. Suurissa organisaatioissa voi olla eri henkilöitä tekemässä erityyppisiä toimistotöitä kuten talous-, henkilöstö- tai asiakirjahallintoa, tai näitä on voitu ostaa ulkopuolisilta palveluntarjoajilta, kun taas pienemmissä yrityksissä saattaa olla vain yksi toimistotyöntekijä, joka hoitaa monipuolisesti kaikkia toimistotöitä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012.)

Työelämän ja toimenkuvien muuttuessa myös toimistotyö on muuttunut paljolti siitä, mitä se vuosikymmeniä sitten oli. Nämä jatkuvat muutokset edellyttävät toimistossa työskenteleviltä jatkuvaa ammattitaidon kehittämistä ja ajan hermolla olemista. Suuret muutosallot, joista enemmän jäljempänä, kuten globalisaatio, teknologiakehitys ja kan-

sainvälistyminen muovaavat toimintaympäristöjä alati. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012.)

### **3.2 Toimistotyöhön kouluttautuminen**

Sihteerin ja assistentin työ on pääasiassa toimistotyötä, johon kuuluvat mm. hallinnolliset sekä organisaation talouteen liittyvät tehtävät sekä asiakaspalvelu. Toimistotyötön on mahdollista kouluttautua monella eri tapaa. Toisen asteen ammatillisissa oppilaitoksissa tarjottavan liiketalouden ammattitutkinnon voi hankkia 2-3 vuodessa ja tuolloin tutkintonimike on merkonomi. Merkonomin tutkinnossa on kolmenlaisia suuntautumisvaihtoehtoja, joita ovat talous- ja toimistopalvelut, asiakaspalvelu ja myynti sekä tieto- ja kirjastopalvelut. Oppisopimuksella voi opiskella käytännönläheisesti suoraan tietyn yrityksen palveluksessa ja aikuisopetuspuolella näyttötutkinnon kautta voi saada merkonomin pätevyyden. Näyttötutkintona voidaan lisäksi suorittaa asiakirjahallinnon ja arkistotoimen ammattitutkinto, sihteerin ja taloushallinnon ammattitutkinnot sekä taloushallinnon erikoisammattitutkinto. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012a.)

Korkeakoulutasoisen sihteerin ja assistentin koulutuksen voi hankkia liiketalouden ammattikorkeakoulututkinnolla ja tällöin tutkintonimike on tradenomi AMK. Yliopistosta on myös saatavilla alempi korkeakoulutasoinen kauppatieteiden kandidaatin pätevyys sekä ylempi korkeakoulutasoinen maisterin pätevyys. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012.)

## **4 Tulevaisuuden osaamisen ennakointi ja muutokset toimintaympäristöissä**

Työelämä ja toimintaympäristöt muuttuvat ja kehittyvät jatkuvasti. Ymmärtääksemme nykyhetkellä vallitsevaa olotilaa sekä tulevaisuutta paremmin, on tulevaisuutta alettu tutkia nykyhetkellä ja menneisyydessä vallinneiden ilmiöiden pohjalta. Tämänlainen tutkimus auttaa ennakoimaan tulevaisuuden osaamistarpeita ja vastaamaan näihin mm. koulutuksen avulla. (Rubin 2005a.) Yhtenä suomalaisen koulutusjärjestelmän tavoitteena onkin aina ollut valmistaa ja valmentaa uusia osaajia työelämää varten. (Oivallus – Loppuraportti 2013, 3.)

### **4.1 Tulevaisuudentutkimus**

Tulevaisuudentutkimus on nykyisyyttä, jota kartoitetaan tulevaisuuden näkökulmasta. Tulevaisuudentutkimuksella pyritään hahmottamaan ja ennakoimaan erikokoisia yhteiskunnallisia ilmiöitä sekä niihin liittyviä muutos- ja kehitysprosesseja. Tulevaisuutta ei ole mahdollista ennustaa vaan siitä kyetään ainoastaan luomaan erilaisia mielikuvia ja käsityksiä. Tulevaisuus ei myöskään ole ennaltamäärättyä vaan voimme vaikuttaa siihen teoillamme, päätöksillämme ja valinnoillamme. Tulevaisuudentutkimus tuo esille, mikä on tulevaisuudessa mahdollista, todennäköistä, toivottavaa ja ei-toivottavaa. Tulevaisuus koostuu tapahtumista, jotka vaikuttavat elämäämme, trendeistä eli erilaisista kehityskuluista, esille tulevista uusista asioista ja ilmiöistä, tulevaisuuden kuvista ja toiminnasta. (Rubin 2005a.) Tulevaisuuden tutkimuksen tärkein tehtävä on Mannermaan (1998, 21) mukaan vaikuttaa nykyhetkeen estämällä uhkaavia ja edistämällä toivottuja kehityssuuntia vaikkapa yritystoiminnan näkökulmasta.

### **4.2 Osaamistarpeiden ennakointi**

Opetushallituksen Ennakoinnin sähköisen tietopalvelun (Ensti) määritelmä ennakoinnista on seuraava:

”Ennakointiin katsotaan kuuluvan tulevaisuuden kuvaaminen, analysointijärjestelmien luominen, kehittäminen ja hyödyntäminen ja tulevaisuutta koskevan tiedon tuottaminen, hankinta, käsittely, muokkaus, analysointi ja raportointi. Usein ennakointi-sanaa



käytetään myös viitattaessa erityisesti suunnittelumenetelmiin erottamaan näitä varsinaisesta tulevaisuudentutkimuksesta." (Opetushallitus 2012.)

Ensti keskittyy käsittelemään laaja-alaisesti ennakointia, mutta painopisteenä on koulutustarpeiden ennakointi. Tämä tarkoittaa, että Enstissä pyritään hankkimaan tietoa siitä, minkälaista osaamista työelämä tulevaisuudessa vaatii ja miten koulutuksen avulla tähän voidaan vaikuttaa. Ennakointi on vääjäämättömän tärkeää, jotta koulutuksen kautta työelämään siirtyisi alati riittävästi elinkeinoelämän tarpeita vastaavaa ammattitaitoista ja pätevää henkilöstöä ja että työllisyys olisi yhteiskunnallisesti optimaalisella tasolla. (Opetushallitus 2012.)

### **4.3 Muutokset toimintaympäristöissä**

Toimintaympäristöllä tarkoitetaan tietynlaista kokonaisuutta, jossa jokin toiminta tapahtuu. Toimintaympäristöissä tapahtuvien muutosten tarkkailu ja hahmottaminen ovat osa tulevaisuudentutkimusta ja tämä tarkastelu sisältää erilaisten muutosvoimien jäljittämistä, tunnistusta ja analysointia. (Rubin 2005b.) Mannermaa (2004, 42–46) mainitsee tällaisiksi muutosvoimiksi merkityksettömän kohinan, heikot signaalit, trendit sekä megatrendit.

Heikot signaalit (engl. early morning indicators) ovat orastavia ilmiöitä, jotka voivat ajan kanssa muodostua trendeiksi tai jopa megatrendeiksi tai vastaavasti hiipua kokonaan pois. Esimerkkinä mainittakoon Internet, joka oli heikko signaali 1990-luvun alkupuoliskolla, mutta nyttemmin merkittävä megatrendi. Heikon signaalin yksi tunnusmerkki on, että se kukoistaa vain pienen hetken. (Mannermaa 2004, 113–212.)

Megatrendit ovat suuria ja merkittäviä kehityslinjoja, joilla on selkeä suunta ja lähes kaikki tuntevat sen. Megatrendit koostuvat erilaisista ilmiöistä ja vaihtoehtoisista suuntauksista, joista kuitenkin kokonaisuudessa muodostuu suuri kehitysaalto. Tulevaisuuden työelämään vaikuttavia suuria kehitysaltoja ovat mm. globalisaatio, teknologiakehitys, verkostoituminen sekä väestön ikääntyminen. (Mannermaa 2004, 43, 73–76.)

Alla oleva taulukko selventää erikokoisten tulevaisuuden ilmiöiden todennäköisyys-vaikuttavuus -suhdetta. Megatrendit ovat vaikutukseltaan suuria, ne koskettavat suuria ihmismääriä ja niillä on suuri toteutumistodennäköisyys. Vastakohtana megatrendeille ovat merkityksettömät kohinat eli ilmiöt, jotka vaikuttavat erittäin vähäisesti eivätkä toteudu suurissa mittakaavoissa. Heikot signaalit omaavat yleisesti ottaen pienen toteutumistodennäköisyyden mutta suuren vaikutuksen. Esimerkkeinä heikoista signaaleista ovat mm. tehokkaasti leviävät epidemiat, asteroidin törmäys maapalloon tai terroristien hyökkäykset metropolialueille. Tavanomaiset trendit päinvastoin omaavat suuren toteutumistodennäköisyyden mutta pienen vaikutuksen, kuten esimerkiksi palkkojen ja hintojen vuotuiset nousut. (Mannermaa 2004, 42–46.)

Taulukko 1. Tulevaisuusilmiöt todennäköisyys-vaikuttavuus -kentässä (Mannermaa 2004, 44.)

	Pieni vaikutus	Suuri vaikutus
<b>Pieni toteutumistodennäköisyys</b>	Merkityksetön kohina	Heikot signaalit
<b>Suuri toteutumistodennäköisyys</b>	Tavanomaiset trendit	Megatrendit

Tässä opinnäytetyössä on käsitelty sellaisia suuria muutostrendejä, joilla on vaikutusta toimistotyöhön. Näitä muutostrendejä on poimittu Lynda Grattonin kirjasta *The Shift – The future of work is already here* sekä Elinkeinoelämän keskusliiton (EK) koordinoimasta osaamis- ja työvoimatarpeiden ennakointihanke Oivalluksesta ("Oppivien verkostojen osaamistarpeet tulevaisuuden Suomessa"). Oivallus oli EK:n kolmivuotinen hanke vuosina 2008–2011, jossa pohdittiin tulevaisuuden elinkeinoelämän osaamistarpeita. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2013.)

#### 4.3.1 Globalisaatio, kansainvälistyminen ja kaupungistuminen

Globalisaatio ei varsinaisesti ole mikään uusi ilmiö, vaan jo tuhansien vuosien ajan eri kansakunnat ovat käyneet kauppaa keskenään ja toimineen yhteistyössä. Ihmisten muuttoliikkeet, parantuneet kulkuyhteydet sekä teknologian kehittyminen ovat edesauttaneet globalisaation kehitystä. Toisen maailmansodan jälkeen tavaroiden ja palveluiden

liikkuvuus parani ja muuttui kustannustehokkaammaksi. Teknologiakehitys helpotti tiedon kulkua maailmanlaajuisesti sekä kaupankäynnin rajat alkoivat rikkoutua. (Gratton 2011, 30–31.)

Globalisaatiolla on useita määritelmiä, mutta Passila (2009, 207) hahmottaa sen prosessin, jonka alkuvaiheet sijoittuvat 1960-luvun loppupuolelle. Globalisaation muuttuminen megatrendiksi sisälsi kolmenlaisia heikkoja signaaleita, joita olivat rahoitusmaailman kansainvälistyminen ja vapautuminen, tuotannon kansainvälistyminen sekä informaatioteknologian kehitys. Suomen kannalta globalisaation juuret sijoittuvat 1990-luvun puoleen väliin.

1960-luvulta alkaen yhtenä merkittävimmistä saavutuksista Suomen kansainvälistymisprosessin kannalta on ollut Urho Kekkosen toimesta tullien poistaminen, joka avasi Suomelle uusia vientimahdollisuuksia. Alkuun vienti suuntautui lähinnä Ruotsiin ja Englantiin, mutta idänkauppa kasvoi sivussa koko ajan. Lisäksi länsimaalaistuminen alkoi näkyä talouskasvun ja mm. työeläke, perhe-eläke- ja sairausvakuutuslakien voimaantulon myötä. Öljy muodosti tärkeimmän osan Suomen tuonnista. Useiden erilaisien kriisien ja ongelmatilanteiden jälkeen EU:n jäsenyyssopimus vuonna 1994 auttoi Suomen kiinni yhteiseurooppalaiseen talous- ja kulttuurikehitykseen, jolloin myös oma kansantaloudellinen päätösvalta on kaventunut ja Suomen on ollut aika opetella elämään avointen markkinoiden ehdoilla. (Passila 2009, 208–209.)

Grattonin (2011, 32–33) mukaan globalisaation vaikutukset työelämään tulevat seuraavina vuosikymmeninä kasvamaan merkittävästi. Teknologiakehityksen myötä reaaliaikainen maailmanlaajuinen yhteydenpito paranee, kansainvälinen talous tulee yhdentymään yhä entisestään, Kiina ja Intia tulevat nousemaan markkinamaina ja maailmasta tulee yhä urbaanimpi, sillä ihmiset keskittyvät asumaan yhä enemmän kaupunkikeskitymiin. Kaupungit kasvavat kovaa vauhtia ja maaseutu tyhjenee. (Oivallus – 1. väliraportti 2009.)

Yritysten tulee pystyä mukautumaan kansainvälistymiseen tai uhkana on yritystoiminnan taantuminen tai suoranainen paikalleen pysähtyminen. Kansainväliset kilpailijat

ovat myös uhkatekijä suomalaisille yrityksille, sillä markkinat Suomessa ovat suhteelliset pienet. (Passila 2009, 14–15.)

#### **4.3.2 Teknologiakehitys, prosessien sähköistyminen ja verkostoituminen**

Teknologia ja sen kehittyminen ovat avainsanoja monessakin suhteessa puhuttaessa työelämän kehittymisestä. Teknologia on vaikuttanut muun muassa maailmanlaajuiseen yhteydenpitoon eri kansakuntien välillä, vasteaikojen lyhenemiseen sekä yhdentyneeseen maailmanlaajuiseen talouteen. Teknologiakehitys on myös kasvattanut maapallon väkilukua, ihmisten elinikää sekä koulutusmahdollisuuksia ja tätä kautta sillä on vaikutus myös tulevaisuuden työelämään. (Gratton 2011, 27–28.)

Grattonin (2011, 28–30) mukaan on erittäin todennäköistä, että tulevaisuudessa monimutkainenkin tietojenkäsittely tulee helpottumaan erilaisin laittein, miljardit ihmiset tulevat olemaan verkostoituneena toisiinsa ja näin ollen sosiaalinen osallistuminen tulee kasvamaan. Kaikki tieto tulee olemaan yhä enemmän digitaalisemmassa muodossa. Jätisuuret yritykset ja pienet yrittäjämuotoiset yritykset tulevat osittain sulautumaan toisiinsa ja teknologia tulee vähentämään työpaikkojen määrää.

Oivallus-hankkeen ensimmäisessä väliraportissa sanotaan, että tulevaisuuden teknologioissa korostuvat mm. vuorovaikutteisuus, ymmärrettävyys ja käytettävyys. Teknologiakehityksessä käyttökokemus on tärkeää. Lisäksi verkostoituminen muuttaa ja tulee muuttamaan yhä syvällisemmin yritysten ja kokonaisten toimialojen toimintoja. Web 2.0 -maailma eli yhteisöllinen media kuten Facebook ja Twitter ovat luoneet verkostoitumiselle uuden ulottuvuuden. Näiden sovellusten taustalla on vahva ajatus informaatioiden jakamisesta ja yhteydenpidosta. Jakamisen kulttuuri tulee leviämään toimintatapa Internetistä myös sen ulkopuolelle. (Oivallus – 1. väliraportti 2009.)

#### **4.3.3 Väestötiede – ikäluokat, syntyvyys ja eliniänodote**

Gratton (2011, 34–35) on työryhmänsä kanssa ollut erittäin kiinnostunut juuri väestötieteestä, sillä se koskettaa konkreettisesti meitä kaikkia. Tulevina vuosina työelämään tulevat suuresti vaikuttamaan eri sukupolvet ja suurten ikäluokkien eläköityminen, syntyvyys ja pääasiassa kasvavat eliniänodotteet. Oivalluksen ensimmäisessä väliraportissa

ennustetaan, että vuonna 2030 joka neljäs suomalainen on yli 65-vuotias. Alla oleva taulukko kuvaa tällä hetkellä vallitsevia sukupolvia.

Taulukko 2. Sukupolvet ja syntymävuodet (Gratton 2011, 34.)

Nimi	Engl. nimi	Vuosikymmenet
Hiljainen sukupolvi	the Traditionalists	(1928–1945)
Suuret ikäluokat	the Baby Boomers	(1945–1964)
X-sukupolvi	Generation X	(1965–1979)
Y-sukupolvi	Generation Y	(1980–1995)
Z-sukupolvi	Generation Z	(1995–)

Tulevaisuuden työelämää muovaa lähivuosina näyttävimmän suuret ikäluokat (n. 1945–1964), jotka tulevat suurimmilta osin jättämään työelämän 2010–2025 välisenä aikana. Suuret ikäluokat ovat suurin väestöllinen ryhmä maailman historiassa. Nämä ikäluokat tulevat viemään mukanaan suuren määrän tietoa ja taitoa ja jättämään auki suuren määrän työpaikkoja. (Gratton 2011, 35.) Kehittyneiden maiden ikärakenne painottuu suurelta osin vanhempaan väestöön. Työvoiman supistuminen tulee asettamaan suuria haasteita. (Oivallus – 1. väliraportti 2009.)

Sukupolvi X (n. 1965–1979) on kasvanut suurten taloudellisten sekä poliittisten muutosten aikana jolloin mm. Berliinin muuri murtui ja käytiin läpi vuoden 1973 öljykriisi. Ensimmäiset tietokoneet saapuivat koteihin X-sukupolven aikana ja Internet alkoi kehittyä. Sukupolvi Y (1980–1995) tulee olemaan parhaimmassa työiässä vuoden 2025 paikkeilla ja on saanut kasvaa räjähdysmäisesti kehittyvän teknologian rinnalla. Sukupolvi Y käyttää mm. viestintäteknologiaa kuten Facebookia, Twitteriä, Second Lifea yhteydenpitoon ja tämä heijastaa heidän tapoihinsa ja käyttäytymiseensä suuresti. (Gratton 2011, 35–36.)

Sukupolvi Z (n. 1995–) eli niin kutsuttu Internet-sukupolvi tulee ottamaan elinkeinoelämän haltuunsa vuodesta 2020 eteenpäin. Sukupolvi Z on ensimmäinen sukupolvi, joka on kasvanut täysin suurten 2000-luvun megatrendien kuten globalisaation, teknologiakehityksen ja verkostoitumisen kanssa. Kaikki haasteet ja mahdollisuudet, joita

nämä megatrendit ovat luoneet, ovat muovanneet Z-sukupolven käyttäytymistä ja näkemyksiä. (Gratton 2011, 36.)

Kehittyneissä maissa kansa ikääntyy kovaa vauhtia ja vuoteen 2050 mennessä noin yksi kolmesta ihmisestä nostaa eläkettä. Toisen maailmansodan jälkeen syntyvyys on ollut laskussa ja tähän ovat vaikuttaneet mm. naisten kouluttautuminen ja erilaiset henkilökohtaiset valinnat. Toki syntyvyys on yhä suurta kehitysmaissa kuten Saharan eteläpuoleisessa Afrikassa sekä Intian maaseudulla. Euroopassa työikäinen väestö ikääntyy vähäisen syntyvyyden, kasvaneen eliniän sekä vähäisen maahanmuuton vuoksi. Vuoteen 2050 mennessä keskimääräinen ikä Euroopassa tulee nousemaan noin 14 vuodella. (Gratton 2011, 36–37.)

#### **4.3.4 Yhteiskunta ja ihmiset**

Siinä missä teknologia kehittyy ja maailma globalisoituu, kehitymme myös ihmisinä ja yhteiskuntina. Tulevaisuuden työelämään vaikuttavina asioina Gratton (2011, 40) listaa seitsemän seikkaa. Perheyhteisöt kautta maailman ovat pienentymässä ja perinteisten perheyhteisöjen ohella uusioperheet kasvattavat määrää. Perheyhteisöt myös muuttuvat ja samoin työyhteisöt monimuotoistuvat. Naisten määrä yritysten johtotehtävissä tulee kasvamaan ja tämä tulee vaikuttamaan perheiden sisäisesti miesten ja naisten välisiin suhteisiin. Myös miesten rooli perheissä tulee muuttumaan siitä, minkälainen se oli aiemmissa sukupolvissa ja miehet tulevat yhä entisestään pohtimaan työn ja perheen välistä ajankäyttöä.

Kehittyneissä maissa luotto instituutioihin ja yritysjohtamiseen tulee muuttumaan ja jopa laskemaan Gratton (2011, 40) kirjoittaa. Maailmanlaajuisesti kehittyneissä maissa näyttää siltä, että luotto johtajiin ja yrityksiin on laskusuunnassa ja tämän suuntainen kehitys tulee mahdollisesti jatkumaan. Kasvavan elintason ohella myös tyytymättömyys kasvaa. Kulutuksen määrä kasvaa, mutta tämä ei silti tyydytä tarpeeksi ja passiivinen tapa viettää vapaa-aikaa on nousussa. Grattonin (2011, 41) mukaan tämä tarkoittaa vapaa-ajan viettämistä yhä enemmän televisiota katsoen kuin aktiivisesti toimien.

#### 4.3.5 Työn hajautuminen aikaan ja paikkaan riippumattomaksi

Teknologiakehitys ja prosessien sähköistyminen ovat luoneet uudenlaisia menetelmiä työnteekoon. Ihmiset voivat työskennellä verkon välityksellä varsinaisen työpaikan tai työpisteen ulkopuolella. Jo 1970- ja 1980-luvuilta lähtien on alkanut ihmisten kiinnostus kehittää joustavampia tapoja tehdä työtä, kirjoitetaan Työ- ja elinkeinoministeriön Suomen työelämä vuonna 2020 – Miten ja miksi se on toisennäköinen kuin tällä hetkellä -raportissa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b, 17–18.)

Vaikka Suomi teollistui muita Euroopan maita hitaammin ja myöhemmin sekä 1990-luvun syvä lama vei työpaikkoja, kehittyi tuolloin kuitenkin idea uudenlaisista työskentelytavoista. Laman jälkeen Suomi ponkaisikin joustavana ja itseohjautuvan tiimityön soveltamisen maana Euroopan kärkisijoille. Samoihin aikoihin kehittyi mobiiliteknologia vinhaa vauhtia ja tämä mursi perinteisiä työn tekemisen aikaa ja paikkaa säädelleitä rajoja. Vielä 1980-luvulla työajat olivat hyvin säännösteltyjä ja tietotekniikka varsin kehittymätöntä, mutta jo vuonna 2011 Työbarometrin mukaan palkansaajista noin 41 % teki satunnaisesti työtä kotoa käsin ja 12 % usein. Lisäksi 57 % näistä palkansaajista kertoi työnteon olevan palkatonta ylityötä, 27 % etätyötä ja 15 % korvattua ylityötä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b, 18.)

Vaikka työn joustavuus ja mobiilit työn tekemisen tavat ovat edesauttaneet työn tuottavuuden kasvua ja luoneet tietynlaista vapautta työajan ja -paikan valinnassa, on asialla kääntöpuolensa. Työt liukuvat helposti vapaa-ajalle ja kodin ja perhe-elämän sekaan. Vuonna 2010 noin 40 % työkäisistä on ollut valmis tinkimään palkan määrästä, mikäli sillä saisi lyhennettyä työaikaa ja samaan vastapainoisesti enemmän vapaa-aikaa. 2000-luvulla työn ja vapaa-ajan yhteensovittaminen onkin muuttunut yhä haasteellisemmaksi kuin aiemmin. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b, 18.)

Suomen työelämä vuonna 2020 -raportissa kirjoitetaan seuraavasti:

”Asiakasvaatimusten kasvun, talouden globalisoitumisen, verkostomaisten organisointitapojen yleistymisen ja pilvi- ym. teknologioiden kehittymisen myötä monessa organisaatiossa vuonna 2030 työskentelystä hajautetusti erilaisissa paikoissa ja erilaisina aikoina päivässä ja viikossa on tullut normaalia.” (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b, 18.)

Perinteiset työpaikat ovat alkaneet saada rinnalleen erilaisia yhteisöllisiä tiloja erilaisten tiimien ja projektien kokoontumispaikoiksi. Lisäksi töitä tehdään nykyisin yhä enemmän työpaikkojen ulkopuolella, asiakkaiden luona tai matkoilla. Suomi on yksi kärki-maa koko maailmassa puhuttaessa tietotekniikan sulautumisesta työympäristöön ja ihmisten elämään. Syitä tähän ovat tämän hetkinen sukupolvimurros, innokas ja ennakkoluuloton ote uuteen teknologiaan ja ekologisuuden tiedostamisen lisääntyminen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b, 19.)

Vaikka työtä onkin nykyisin mahdollista tehdä aikaan ja paikkaan katsomatta, on tällä työelämän laadun ja työhyvinvoinnin näkökulmasta myös kääntöpuolensa. Työ uhkaa helposti pilkkoutua pienempiin osiin ja projekteihin, ja tämän vuoksi on oltava jatkuvasti varuillaan ja pystyttävä reagoimaan nopeastikin erilaisiin pyyntöihin ja vaatimuksiin. Tällöin uhkana voivat olla työssä ylikuormittuminen, työntekijän jääminen profiilitomaksi ja tehtävästä toiseen ajautuvaksi yleisosajaksi ilman määrätietoista itsensä kehittämistä ja omien tukiverkostojen etsimistä. Toisinpäin ajateltuna tällainen vapaus voi onneksi myös merkitä elämänhallinnan parantumista, itsensä ja osaamisensa kehittämistä sekä auttaa ihmisiä kehittymään työmarkkinoilla. Lisäksi verkostoituminen muiden kanssa erilaisiin osaamisyhteisöihin voi auttaa kasvattamaan omaa sosiaalista pääomaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b, 19.)



## 5 Tutkimusprosessin vaiheet

Tutkimusprosessi sisältää useita eri vaiheita. Näkemyksiä tutkimusprosessin eri vaiheista on useita, mutta opinnäytetyön kannalta ensimmäisenä usein valitaan aihe ja rajataan työ sekä laaditaan tutkimuskysymykset. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 63–69.)

Tämän opinnäytetyön aihe on saatu toimeksiantona HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululta ja samalla on saatu suuntaa antavaa tietoa ja toivomuksia työn rajauksesta ja tutkimuskysymyksistä.

Toisena tutkimusprosessin vaiheena on tiedonhaku ja tutkimusaineiston keruu. Teoreettisen viitekehyksen eli teoriapohjan kokoamiseksi voidaan käyttää erilaisia ja eri kielillä tuotettuja kirjallisia ja sähköisiä tai äänitettyjä ja kuvattuja lähteitä. Viitekehys ohjaa tutkimusongelman muotoilua ja rajaamista niin, että löytyy sellainen tutkimusasetelma, jonka avulla voidaan löytää vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Tutkittavaa ilmiötä tukevaan tausta-aineistoon tutustuminen auttaa myös ilmiöön sekä sen käsitteisiin tutustumisessa. Tausta-aineisto auttaa lisäksi antamaan erilaisia näkökulmia tutkittavaan ilmiöön ja ohjaa tuleviin menetelmävalintoihin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 64, 105–106.)

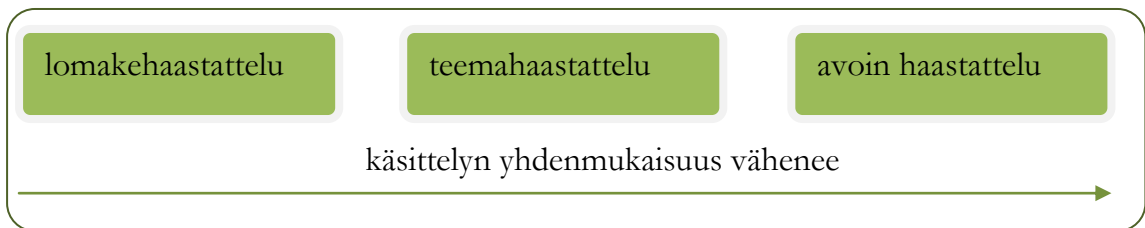
Kirjallisten ja sähköisten suomen- että englanninkielisten lähteiden lisäksi tätä opinnäytetyötä varten on hankittu konkreettista tietoa suoraan tämän päivän työelämästä ja tätä varten osa tiedosta on hankittu haastattelututkimuksen avulla. Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen. Tyypillisimpiä piirteitä kvalitatiiviselle tutkimukselle ovat muun muassa tiedonhankinta luonnollisissa tilanteissa ja ympäristöissä, joten haastattelut olen suorittanut kunkin yrityksen omissa tiloissa. Kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmät ovat vuorovaikutteisia ja ihmisläheisiä ja kohdejoukko on valittu tarkoituksenmukaisesti, aivan kuten tässäkin työssä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineiston tulkinta on tämän mukaista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 156–160.)

Haastattelututkimuksen jälkeen seuraa viimein aineiston tulkinta ja lopullisten johtopäätösten laadinta. Laadullinen tutkimus on perusteeltaan tulkinnallista eikä aineiston totuudellisuudella ole suurtakaan merkitystä, sillä itse tutkimus ja sen analysointi koh-

distuvat käsillä olevaan aineistoon. Laadullisessa tutkimuksessa objektiivisuus eli puolueettomuus lähtee siitä, ettei tutkija voi sekoittaa omia uskomuksiaan, asenteitaan eikä arvostuksiaan tutkimuskohteeseen. Tutkija pyrkii vain jäsentämään ja ymmärtämään haastateltavien henkilöiden ajatuksia, ilmaisuja ja näkökulmia. (Tilastokeskus 2013b.)

## 5.1 Tutkimushaastattelu tiedonhankintamenetelmänä

Haastattelu on tiedonhankinnan menetelmänä ja aineiston hankintatapana yksi käytetyimmistä. Haastattelu on tutkijan ja tutkittavan välistä etukäteen suunniteltua vuorovaikutusta, jota tutkija ohjaa ja suuntailee haluttuun suuntaan. Haastattelutyyppejä on useita riippuen kysymysten kiinteydestä ja haastattelijan tavasta jäsentellä haastattelua. (Eskola & Suoranta 2008, 85–86.) Alla olevassa kuviossa näkyy tutkimushaastattelun kolmijako Hirsjärven ja Hurmeen Teemahaastattelu nimisen kirjan (1988, 28–29) mukaan.



Kuvio 1. Tutkimushaastattelun lajit (Hirsjärvi & Hurme 1988, 29.)

Lomakehaastattelu eli strukturoitu haastattelu on lomakkeen avulla suoritettu haastattelumuoto. Lomakkeessa on valmiit kysymykset ja vastausvaihtoehdot. Avoin haastattelu eli strukturoimaton haastattelu on keskustelunomaista haastattelua tietyn aihepiirin ympärillä. Teemahaastattelu on näiden kahden välimuoto eli puolistrukturoitu haastattelu. Siinä haastattelulla on tiettyjä teemoja, joiden mukaan haastattelussa edetään. (Hirsjärvi & Hurme 1988, 29–37.) Tässä työssä on käytetty teemahaastattelua tiedonhankinnan menetelmänä.

Haastattelututkimuksia voidaan useimmissa tapauksissa äänittää tai kuvata. Hyvänä puolena näissä on, että aineistoa voidaan tarkastella yhä uudelleen ja näin ollen siitä voidaan löytää uusia sävyjä, joita ensimmäisellä kerralla ei huomattu. Lisäksi äänitettyjä tai kuvattuja haastattelutilanteita voidaan raportoida tarkemmin. Haastattelun luontees-

ta ja haastateltavien määrästä riippuu kuinka montaa nauhuria tai videokameraa tarvitaan. Haastattelun litteroinnin eli kirjalliseen muotoon saattamisen kannalta on tärkeää nauhoitetun materiaalin tarkkuus. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 14–16.)

## 5.2 Teemahaastattelu

Tässä opinnäytetyössä on hankittu tietoa suoraan työelämästä haastattelemalla eri aloilla toimivien kasvavien pk-yritysten edustajia teemahaastattelun avulla. Haastatteluja varten valitut pk-yritykset valittiin eri aloilta ympäri Suomen kattavampien ja monipuolimpien vastausten toivossa. Haastateltavat henkilöt on valittu yrityksistä siksi, että he ovat työssään toimistotyön ammattilaisia tai tietävät yrityksen toiminnasta eniten. Osa haastateltavista henkilöistä halusi antaa haastattelun nimettömänä sekä niin, ettei yrityksen nimeä mainittaisi tässä työssä, joten jäljempänä heistä mainittaessa käytetään työnimikkeitä ja yrityksistä mainittaessa toimialoja. Alla olevassa taulukossa on perustiedot valituista yrityksistä toimialoina, yrityksen parissa toimivien työntekijöiden määrä sekä haastateltavien henkilöiden työnimikkeet, iät ja aika, jonka he ovat viettäneet yrityksen palveluksessa.

Haastateltavista henkilöistä kaksi toimi yritystensä johtotehtävissä eikä näillä yrityksillä ollut omaa toimistopuolen henkilöä kokonsa puolesta. Loput kuusi haastateltavaa toimivat varsinaisessa toimistotyössä tai tekivät sitä toiminnallisen työn ohessa. Ikähaarukka haastateltavien kesken oli 25–49 vuotta ja keski-ikä näin ollen 31,5 vuotta.

Taulukko 3. Perustiedot haastatelluista yrityksistä ja haastateltavista

Toimiala	Työllistää (hlöä)	Työnimike	Haastatelta- van ikä	Työskennellyt yrityksessä
rakennusala	n. 20	markkinointipäällikkö	28 v	7 kk
kaupan ala	35	konttoristi	49 v	9 v
mainostoimistot	10	projektikoordinaattori	25 v	3 v
tapahtumatuotanto	10	myyntineuvottelija	28 v	4 v
rahoitus- ja sijoitus ala	alle 10	assistentti	25 v	11 kk
mainonta	15	myynti- ja markkinoin- tijohtaja	31 v	5 v
lvi-asennukset	4	toimitusjohtaja	34 v	4 v
rakennus ja saneeraus ala	100	toimistosihteeri	32 v	6 v

Teemahaastattelu on tämän opinnäytetyön kannalta haastattelun eri menetelmistä parhain, sillä vapaamuotoisen mutta kuitenkin johdetun ja ennalta suunnitellun eri teemoja sisältävän keskustelun kautta saadaan paremmin ja monipuolisemmin tietoa kuin lomakehaastattelun tai täysin vapaamuotoisen keskustelun kautta. Teemahaastattelu oli siis ainut looginen vaihtoehto tämän työn kannalta.

## 6 Haastattelututkimuksen teema-alueet ja vastaukset

Teemahaastattelun periaatteiden mukaisesti olin hahmotellut haastattelutilanteisiin kolme suurempaa aihekokonaisuutta. Vaikka haastattelutilanteet olivat pääpiirteittäin varsin vapaamuotoista keskustelua, ohjailin niitä haluamaani suuntaan saadakseni vastauksia tiettyihin ennalta pohtimiini kysymyksiin. Vaikka teemahaastattelussa haastattelutilanteessa aihealueita voidaan käsitellä missä tahansa järjestyksessä, olin suunnitellut selkeän järjestyksen suorittamiini haastattelutilanteisiin loogisuuden vuoksi. (Virsta 2013.)

Ensimmäinen teema-aluekokonaisuus koostui seuraavista alueista:

- yrityksen päivittäiset työtehtävät toimistossa
- käytössä olevat apuvälineet, koneet ja laitteet
- osaamistarpeet ja mahdolliset puutokset osaamisessa sekä täydennyskoulutus
- muutokset työtavoissa ja -laitteissa nyt ja tulevaisuudessa
- vallitsevien muutostrendien vaikutukset työskentelyyn ja työtapoihin

Toinen teema-aluekokonaisuus koostui alla listatuista alueista:

- rekrytointitilanteessa uuden työntekijän osaamisvaatimukset ja -tarpeet
- koulutustausta vs. työkokemus
- koulutustason merkitykset yrityksille
- ikäkysymykset uusia työntekijöitä rekrytoitaessa
- käytyjen koulujen merkitys ja maine

Kolmas teema-aihekokonaisuus piti sisällään seuraavia alueita:

- HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun tunnettavuus työelämässä
- onko yrityksissä HAAGA-HELIAsta valmistuneita tradenomeja tai johdon assistentteja työllistettynä
- nimikkeiden 'johdon assistentti' ja 'tradenomi HSO' tunnettavuus työelämässä

Teema-aihekokonaisuudet syntyivät pitkän pohdinnan jälkeen, kun mietin, minkälaista tietoa haluan saada haastateltavilta. Tätä opinnäytetyötä varten asettamieni tutkimuskysymysten valossa halusin selvittää, minkälaista osaamista valitsemisani pk-yrityksissä tarvitaan ja mitä apuvälineitä, koneita ja laitteita käytetään. Olettamuksena oli, että osaamistarpeet ovat muuttuneet vuosien ja vuosikymmenten saatossa yhä laajalaisemmiksi ja laajempien kokonaisuuksien hallitsemiseksi sekä, että teknologiakehitys on vienyt työtä yhä enemmän sähköisempään muotoon ja työskentelyyn on otettu avuksi uudenlaisia välineitä, kuten erilaiset kannettavat tietokoneet ja tabletit.

Halusin lisäksi tietää, onko haastateltavien työskentelytavoissa odotettavissa muutoksia ja jos on, niin minkälaisia. Halusin tietää, tuleeko joitain työtehtäviä mahdollisesti jämmään haastateltavilta kokonaan pois ja onko jotain osaamista kenties hankittava lisää. Tätä pohiessani halusin myös tietää, järjestävätkö yritykset itse täydentävää koulutusta omalle henkilökunnalle ja mikäli eivät, niin kuinka työntekijät hankkivat uutta tietoa ja taitoa. Mahdollisten muutosten ja osaamistarpeiden lisäksi halusin korostaa vallitsevien suurten muutostrendien vaikutuksia työhön. Tässäkin aihekokonaisuudessa oli olettamuksena, että työskentelyssä ja työtavoissa tulee tapahtumaan muutoksia jatkuvasti muuttuvan ja kehittyvän työelämän sekä tiukentuvien markkinoiden ja kilpailuasetelmien puitteissa. Lisäksi ennakko-olettamuksena oli suurten ikäluokkien eläköitymisen näkyvän melko selkeästi yrityksissä ja aiheuttavan suuria muutoksia henkilöstöpuolella.

Kolmantena teema-aihekokonaisuutena halusin selvittää, kuinka tunnettu HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu on valitsemieni pk-yritysten parissa. HAAGA-HELIA mainostaa koulutusohjelmiaan varsin tehokkaasti muun muassa Radio NRJ:llä, Internetissä ja on esillä pääkaupunkiseudulla useissa eri messutapahtumissa. Valitsemani yritykset olivat kuitenkin ympäri Suomen, niin pääkaupunkiseudulta kuin pitkälti sen ulkopuolelta. Tradenomi HSO:ita valmistuu ainoastaan HAAGA-HELIAsta ja johdon assistentteja HAAGA-HELIAsta sekä Kymenlaakson ammattikorkeakoulusta. Halusin selvittää, onko valitsemisani pk-yrityksissä työllistettynä näitä osajia ja kuinka hyvin nämä nimikkeet tunnetaan työelämässä. Lisäksi halusin tietää, miten valitsemani pk-yritykset kokivat HAAGA-HELIAN ja johdon assistenttiosaamisen ja kuinka nämä sopisivat heidän tarpeisiinsa. Olettamuksena oli, että pääkaupunkiseudulla on työllistettynä enemmän johdon assistentteja ja tradenomi HSO:ita kuin muualla Suomessa ja

että nimikkeet 'johdon assistentti' ja 'tradenomi HSO' tunnetaan paremmin pääkaupunkiseudulla.

## **6.1 Ensimmäisen teemakokonaisuuden vastaukset**

Vaikka valitsemani yritykset ovat kukin varsin erilaisilta toimialoilta ja haastateltavat henkilöt taustoiltaan ja työtehtäviltään erilaisia, ovat kunkin päivittäiset työtehtävät toimiston puolella hyvinkin samankaltaisia. Jokaisessa yrityksessä päivittäisiin työtehtäviin kuuluvat kalenterinhallinta, puhelimella ja sähköpostilla yhteydenpito mm. muihin työntekijöihin, asiakkaisiin tai sidosryhmiin, erilaiset tiedonhaulliset tehtävät ja selvitykset, asiakaskontaktit, työn aikataulutus sekä muut toimiston juoksevat asiat. Rahoitus ja sijoitus alan yrityksen assistentti sekä mainostoimiston projektikoordinaattori lisäksi vastaavat kokousjärjestelyistä ja kahvitusten toteutumisista sekä aika ajoin esimiehensä matkajärjestelyistä. Myös taloushallintoon, kuten laskutuksiin, palkanmaksuihin ja kirjanpitoon liittyviä tehtäviä tekee yli puolet haastateltavista.

Haastateltavien työssä käyttämät koneet, laitteet ja muut apuvälineet ovat myös lähes samanlaiset jokaisessa haastatellussa yrityksessä. Kaikilla haastateltavilla on käytössään langaton puhelin, tietokone, sähköinen ja/tai paperinen kalenteri, kopiokone sekä skanneri. Mainonta alan yrityksessä on jokaisella työntekijällä käytössään tabletit, mikä on työvälineissä melko uutta ja vanha kunnon faksi löytyy ainoastaan rahoitus ja sijoitus alan yrityksestä. Tietokoneohjelmista Office-ohjelmat ovat jokaisella haastateltavalla päivittäisessä käytössä ja lisäksi mm. erilaisia laskutusohjelmia, asiakasrekistereitä sekä talous- ja projektinhallintaohjelmia.

Osaamistarpeista tiedustellessani olivat vastaukset jälleen hyvin samantyyliisiä. Asiakaspalvelutaidot, tiimityötaidot sekä tietotekniset perustaidot ovat jokaisessa yrityksessä ehdottomia. Lisäksi priorisointi- ja organisointitaidot, kokonaisuuksien hahmotuskyky ja yleissivistys mainittiin. Valitut yritykset ovat kaikki kasvavia ja joutuvat mukautumaan muuttuvaan työelämään, joten työssä tarvitaan varsin paljon stressinsietokykyä, pitkäjänteisyyttä ja tarkkuutta. Ne haastateltavat, jotka tekevät työssään taloushallinnollisia tehtäviä eli rakennus ja saneeraus alan toimistosihtööri, mainostoimiston projektikoordinaattori, kaupanalan konttoristi ja LVI-yrityksen toimitusjohtaja, joka samalla tekee

yrittäjien toimistotyöt, painottivat matemaattista osaamista, kuten veroasioiden, työehtosopimusten ja palkanlaskennallista tuntemusta sekä taloushallinnon ohjelmien tuntemusta.

Halusin tietää, onko kenelläkään haastateltavista sellaisia työtehtäviä, joiden tämä arvioi jäävän pois tulevina vuosina. LVI-yrittäjien toimitusjohtaja mainitsi paperisten laskujen vastaanoton ja työstämisen jäävän pois prosessien sähköistymisen vuoksi ja yrityksessä pyritään muutenkin kohti paperitonta toimistoa siisteyden sekä ekologisemman ajattelun vuoksi. Kaupan alan yrityksen konttoristi mainitsi myös ohjelmistojen kehittymisen pudottavan osan hänen työvaiheistaan mahdollisesti kokonaan pois ja mainonta-alan yrityksen myynti- ja markkinointijohtaja kertoi osan taloushallinnon tehtävistä ulkoistuvan yrityksen kasvaessa. Loput haastateltavista henkilöistä eivät osanneet nimetä mahdollisesti työtehtävistä poisjääviä asioita.

Tiedustelin, tarvitseeko kukaan haastateltavista jotakin sellaista osaamista, jota ei vielä osaa tai hallitse tai jossa olisi selvästi parantamisen varaa. Kansainvälistymisseikkojen vuoksi kielitaitoa ja tietoteknisiä taitoja haluaisi parantaa useampi. LVI-alan toimitusjohtaja mainitsi 10-sormijärjestelmän, jonka hallitseminen nopeuttaisi ja tehostaisi työs-kentelyä. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulussa 10-sormijärjestelmä kuuluu osana pakollisia tietotekniikan kursseja. Lisäksi esille nousi Small talk, jota olisi hyvä osata kohdattaessa ulkomaisia asiakkaita ja alihankkijoita. Myös taloushallinnon osana olevaa budjetointia haluaisi tapahtumatuotannon yrityksen myyntineuvottelija osata paremmin.

Tietynlaisen osaamisen puutteellisuus tai puuttuminen johti haastattelun täydennyskoulutukseen. Kuudessa yrityksessä kahdeksasta on tarjolla jonkinlaista täydentävää koulutusta. Rahoitus ja sijoitus alan yrityksen assistentti kertoi, että heidän yrityksen työntekijät saavat itse ehdottaa, mikäli löytävät sellaisen kurssin, josta voisi mahdollisesti olla hyötyä työssä ja ylin taho joko hyväksyy tämän tai ei. Tällä hetkellä kyseinen assistentti opiskelee viron kieltä Baltian-maiden kontaktien vuoksi. Rakennusalan yrityksen markkinointipäällikkö kertoi, että heidän yrityksessään täydennyskoulutukset on ostettu ulkopuolisilta kouluttajilta ja kaupanalan yrityksessä sen työntekijöille tarjotaan mm. turvallisuuskoulutusta, ensiapukoulutusta sekä erilaisia tietoteknisiä järjestelmäkoulutuksia.



Kysyessäni, ovatko työskentelytavat muuttuneet haastateltavien työssäoloaikana, vain kaksi sanoi asioiden pysyneen ennallaan. Tässä pitää tietysti ottaa huomioon haastateltavien työaika yrityksensä parissa. Kaksi haastateltavissa on työskennellyt yrityksessään alle vuoden ja loput kuusi keskimäärin 5 vuotta. Kuusi myöntävästi vastannutta kommentoivat muutosten johtuneen seuraavanlaisista syistä; toiminnan vieminen ammattimaisempaan suuntaan, uusien yhä selkeämpien prosessien ja mm. sähköisen kalenterin käyttöönotto, ohjelmistojen kehittyminen ja työskentelytapojen yhä enenevä sähköistyminen, tiedonkulun nopeutuminen ja vasteaikojen lyhentyminen sekä työroolien jakaminen useammalle henkilölle osaamisen perusteella. LVI-yrityksen toimitusjohtaja sanoi tietotekniikan nopeuttavan tiedon liikkumista huomattavasti, mutta muistutti myös tietoteknisten ongelmien olemassaolosta ja siitä, kuinka näiden korjaaminen saattaa helposti sotkea ja hidastaa työskentelyä. Mainonta-alan myynti- ja markkinointijohtaja mainitsi kasvavan yrityksen muutosten olevan jatkuvia ja näin ollen myös työtehtävät elävät muutosten yhteydessä. Tiedustelin myös, onko yrityksissä odotettavissa suuria muutoksia, jotka tulevat koskemaan apuvälineitä, koneita ja laitteita. Kasvavissa yrityksissä muutoksia tapahtuu jatkuvasti ja uudenlaiset koneet ja laitteet pakottavat yli puolet haastateltavista opettelemaan näiden käyttöä. Uusien työntekijöiden rekrytoiminen toi yhdelle haastateltavista lisähaasteita perehdyttämisen ja oman työn yhdistämisessä.

### **6.1.1 Suurten muutostrendien vaikutukset**

Puhuttaessa suurista muutostrendeistä, halusin tietää kuinka nämä vaikuttavat yritysten toimintaan sekä positiivisessa että negatiivisessa merkityksessä. Jaottelin muutosvoimat neljään kokonaisuuteen, joista ensimmäinen oli globaalius, monikulttuurisuus ja verkostoituminen. Nämä suuret muutostrendit eivät suuresti vaikuttaneet tapahtumatuotannon, rakennusalan eikä rakennus ja saneeraus alan yrityksissä. Toki tapahtumatuotannon alalla on asiakkaina ja sidosryhminä ulkomaisia henkilöitä ja yrityksiä, muttei haastateltava osannut kertoa näistä tarkemmin. Rakennus ja saneeraus alan toimistosihteer mainitsi ulkomaisten kontaktien olevan hyvin vähäisiä ja kielitaitoa yrityksessä ei suomenkielen lisäksi tarvita mutta kuitenkin verkostoituminen on suuressa roolissa, sillä pitää osata ja tuntea oikeita ihmisiä palveluiden tarjoamiseksi. Rahoitus ja sijoitus alan yrityksen assistentti puolestaan kertoi yrityksensä tekevän yhteistyötä Baltian-maiden ja

Venäjän kanssa, ja näin ollen näiden maiden kielitaidosta on suurta hyötyä. Assistentti mainitsikin aiemmin opiskelevansa tällä hetkellä viron kieltä. Mainostoimiston projekti-koordinaattori painotti englanninkielen tärkeyttä ulkomaisten alihankkijoiden vuoksi. Mainonta alan yrityksen myynti- ja markkinointijohtaja kertoi, että heidän yrityksellään on selkeä kansainvälistymisstrategia ja heidän tärkeimpiä ulkomaisia sidosryhmiä ovat mm. yhdysvaltalaiset, taiwanilaiset, saksalaiset, ruotsalaiset, italialaiset, hollantilaiset ja englantilaiset yritykset, joiden kanssa he ovat päivittäisessä kontaktissa. Englannin ja ruotsin kielet ovat välttämättömät ja haastateltavalle kertyy reilut 100 matkapäivää vuodessa.

Toinen muutosvoimakokonaisuus oli työn hajautuminen aikaan ja paikkaan riippumattomaksi ja tämä tarkoittaa mm. etätöiden mahdollisuutta, työskentelyä kotona, työajoissa joustamista sekä ylitöitä. Tapahtumatuotannon alalla työajat kulkevat järjestettävien tapahtumien aikataulun mukaisesti ja näin ollen työntekijöiden tulee olla erittäin joustavia. Rakennus ja saneeraus alan toimistosihteerin työaika on myös hyvin joustava, ylitöitä hän tekee aika ajoin, mutta hän saa hoitaa omia asioitaan työajalla tai lähteä töistä aiemmin mikäli on tarvetta. Etätöitäkin kyseinen toimistos sihteeri tekee silloin tällöin ja varmasti tulevaisuudessa hän uskoo etätöiden mahdollisesti lisääntyvät tietotekniikan kehittyessä. Rahoitus ja sijoitus alan assistentti on työssään myös erittäin joustava. Työaika on liukuva mutta etätöitä hän tekee erittäin harvoin, sillä hän asuu aivan työpaikkansa lähellä. Kyseinen assistentti pitää työstään niin paljon, ettei näe ongelmaa silloin tällöin sattuvissa ylitöissäkään. Mainostoimiston projektikoordinaattorin työaika on myös liukuva ja hän ottaa töitä kotiin lähinnä silloin jos sairastaa ja hän myös joustaa työajoissa ja tekee aika ajoin ylitöitä. Rakennusalan markkinointipäällikkö sanoi tekevänsä täyttä päivää töissä ilman sen tarkempia työaikoja. LVI-yrityksen toimitusjohtaja tekee ylitöitä silloin tällöin, mutta pyrkii välttämään töiden viemistä kotiin, sillä haluaa erottaa työ ja vapaa-ajan toisistaan. Työajoissa joustaminen on hänen mukaansa enemmän sääntö kuin poikkeus. Kaupan alan konttoristin työajat ovat tarvittaessa joustavat, mutta etätöiden mahdollisuutta hänellä ei ole. Ylitöitäkin hän tekee kerran tai kaksi vuodessa. Mainonta alan haastateltava kertoi tekevänsä töitä jatkuvasti myös kotona, lisäksi ylitöitä kertyy paljon ja hänen sanojensa mukaan toimisto matkustaa hänen mukanaan.

Kolmas muutosvoimakokonaisuus oli teknologiakehitys ja prosessien sähköistyminen ja tämän kautta halusin selvittää, ovatko yritysten asiakirjat siirtyneet jo mahdollisesti kokonaan sähköiseen muotoon, onko yritysten viestintä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa sähköistä vai onko käytössä vielä mm. paperisia laskuja, ovatko työt täysin riippuvaisia tietotekniikasta ja hoituvatko mm. matkajärjestelyt ja muut selvitystehtävät sähköisiä lähteitä käyttäen. Pääasiassa jokaisessa haastateltavassa yrityksessä tietotekniikka on välttämätöntä. Internetiä käyttää jokainen päivittäin mm. sähköpostin tarkistamiseen ja tiedonhakuun. Perinteisiä kirjeitä ja kirjepostia käyttävät kuitenkin vielä lähes kaikki jossain muodossa ja arkistointi on juridisista syistä paperisessa muodossa. Rakennus ja saneeraus alan yrityksessä lähetetään joulukortit joka vuosi asiakkaille ja kaupan alan yrityksessä kaikki laskut lähetetään vielä paperiversioina. Mainonta alan yrityksessä perinteistä paperista postia käytetään ainoastaan välttämättömään ja heillä on muutenkin ajanmukaisimmat välineet käytössä, kuten videoneuvottelulaitteet ja uusimmat tiedostonjako-ohjelmistot. Ne yritykset, joissa hoidetaan matkajärjestelyitä, käytetään pääasiassa Internetiä ja puhelinta asioiden hoitamiseen.

Neljäntenä muutosvoimakokonaisuutena oli henkilöstö ja ikääntyminen. Nämä asiat puhuttavat tänä päivänä suuresti ja halusinkin selvittää, minkälainen ikäjakauma yrityksissä on, onko yritysten henkilöstö selvästi nais- tai miesvoittoista ja onko työpaikalla pian eläkkeelle jäävää henkilöstöä. Tapahtumatuotannon toimistossa henkilöstö on selvästi kohtalaisen nuorta ja naisvoittoista, mutta yksi henkilö on piakkoin jäämässä eläkkeelle ja tämä tuo mukanaan muutoksia. Miesvoittoisia työpaikkoja ovat haastateluista mainonnan alan, LVI-yrityksen ja rakennus alan yritykset ja työssä on pääasiassa nuoria henkilöitä eikä eläkkeelle ole lähivuosina siirtymässä ketään. Puolet yrityksistä on sukupuolijakaumaltaan tasavertaisia ja työssä on pääasiassa melko nuoria henkilöitä. Rakennus ja saneeraus alan yrityksessä ikäjakauma on 20–40 vuotta. Rahoitus ja sijoitus alan yrityksessä haastateltava on itse yrityksen nuorin ja vanhin työntekijä on jo 65-vuotias, jonkin tämä henkilö on yrityksen omistaja. Mainostoimiston työntekijät ovat keskimääräisesti noin 35-vuotiaita ja töissä on yhtä paljon naisia ja miehiä. Kaupan alan konttoristi kertoo olevansa ainut toimiston puolella, mutta yrityksessä kokonaisuudessa on hieman enemmän naisia ja ikähaarukka on hieman yli 50 vuodesta noin 20 vuotta.

## 6.2 Toisen teemakokonaisuuden vastaukset

Tässä teemakokonaisuudessa tarkoitukseni oli selvittää valitsemieni yritysten rekrytointiprosesseihin liittyviä seikkoja ja asioita, jotka vaikuttavat uusien työntekijöiden valintaan ja palkkaamiseen. Tarkoitukseni oli kartoittaa kuinka paljon koulutustasolla ja aiemmalla työkokemuksella on vaikutusta valintaan ja onko jommallakummalla suurempi painoarvo. Lisäksi selvitin kuinka paljon henkilön koulutustaso, ikä tai käydyt koulut vaikuttavat ja onko toisilla kouluilla parempi maine työelämässä kuin toisilla.

Rekrytoitaessa uutta henkilökuntaa on haastateltavien mukaan tärkeää, että uudelta mahdolliselta työntekijältä löytyy oikeanlaista työmoraalia, asennetta, iloisuutta ja reippautta. Nämä asiat tullaan huomaamaan heti ensimmäisten minuuttien aikana haastattelutilanteessa. Toki aiemmalla työkokemuksella ja koulutustasolla on suuri merkitys ja tämän vuoksi on hyvä, että haastateltavalla henkilöllä on työ- ja koulutustodistukset mukanaan, mutta vielä näitä seikkoja tärkeämpää on henkilön ulkoinen olemus. Asiakaspalvelu- ja tiimityötaidot ovat suuressa arvossa ja uuden työntekijän tulee olla omaaloitteinen, luotettava, tarkkuutta omaava, organisointikykyinen sekä järjestelmällinen. Mainonta-alan myynti- ja markkinointijohtaja huomautti kuitenkin, että heidän yrityksessään on joitain sellaisia työtehtäviä, joihin laki edellyttää tietyn pätevyyden sekä joitain erityisosaamista vaativia tehtäviä jotka tulee ottaa huomioon. Kuitenkin uuden henkilön luonne ja yleinen kiinnostus yritystä kohtaan merkitsevät paljon.

Koulutuksen kautta hankitaan yleispätevyyttä ja yleisosaamista tulevaa työuraa varten, mutta konkreettinen osaaminen saadaan vain työtä tehdessä. Tiedustelin kuinka paljon näillä seikoilla on vaikutusta uuden työntekijän valinnan kannalta ja kumpaa, koulutustasoa vai aiempaa työkokemusta, arvostetaan enemmän. Kaikki kahdeksan haastateltavaa sanoivat työkokemuksen olevan tärkeämpää ja LVI-yrityksen toimitusjohtaja mainitsikin, että koulutus ei kerro ihmisen todellisesta osaamisesta yhtä paljon kuin varsinainen työkokemus alalta. Koulutus toki katsotaan eduksi ja se voi tiukan valintatilanteen kannalta olla ratkaiseva tekijä.

Halusin selvittää, kuinka suuri merkitys on uuden työntekijän koulutustasolla. Arvostetaanko työelämässä enemmän yliopisto ja ammattikorkeakoulutasoista pätevyyttä tiet-

tyyn ammattiin, vai riittääkö pelkkä toisen asteen ammattiopisto- tai ammattikoulututkinto. Haastateltavat kertoivat, ettei tällä ole kovinkaan suurta merkitystä. Toki ylemmän asteen tutkinnolla on enemmän painoarvoa, mutta rekrytointitilaisuudessa keskittään enemmän asenteeseen ja aiempaan työkokemukseen.

Miten on uuden työntekijän iän laita. Suositaanko yrityksissä enemmän nuoria osaajia vai onko kokemuksen kautta hankittu vankka tieto- ja taitopohja suuremmassa arvossa. Tapahutumatuotannon yrityksessä suositetaan mieluiten nuoria osaajia, kertoi yrityksen myyntineuvottelija. Yrityksen toiminta on varsin menevää ja usein uusia työntekijöitä otetaan töihin suoraan kouluikäisen työharjoittelun kautta. Muissa seitsemässä yrityksessä iällä ei suurta merkitystä ole. LVI-yrityksen toimitusjohtaja sanoi, että hallinnollisiin tehtäviin otettaisiin mieluiten vanhempi henkilö, jolla on jo kokemusta, osaamista ja organisointikykyä, mutta kenttätöön puolella iällä ei ole merkitystä.

Onko tietyillä kouluilla sitten parempi maine työelämässä kuin toisilla. Mainella tarkoitetaan suuren joukon mielipidettä jostain tietyistä asiasta, ihmisestä, yhteisöstä tai vaikka organisaatiosta. Maineeseen liittyy aina jokin arvio sen kohteesta. (Wikipedia 2013.)

Radiossa ja muualla mediassa näkee ja kuulee eri koulujen mainoksia ja ilmoituksia. Koulut suorastaan kilpailevat keskenään. Halusin selvittää miten työelämässä nähdään tämä asia. Kaikki haastatellut kertoivat, ettei tietyillä kouluilla ole kovin suurta merkitystä ja että pääasiana on, että jonkunlainen koulutus löytyy. Rahoitus ja sijoitus alan yrityksessä suurin osa työntekijöistä on opiskellut Teknillisessä korkeakoulussa tai yliopistossa, haastateltava itse on ammattikorkeakoulutasoinen tradenomi.

### **6.3 Kolmannen teemakokonaisuuden vastaukset**

Kolmannessa teemakokonaisuudessa tiedustelin yrityksiltä kuinka hyvin he tuntevat Helsingin Pasilassa sijaitsevan HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu mainostaa koulutusohjelmiaan paljon mm. Internetissä ja radiossa ja tekeekin yhteistyötä Radio NRJ:n kanssa. Lisäksi sillä on yhteistyökumppaneina useita yrityksiä ja liittoja kuten ABB, Canon, Eila Kaisla, Itella, Lidl ja Miele. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012e.) HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

lu on myös yhteistyössä useiden ulkomaisten korkeakoulujen kanssa. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012f.)

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun tuntee kuusi yritystä kahdeksasta. Rakennus ja saneeraus alan yrityksen sekä rakennusalan yrityksen edustajat eivät tiedneet HAAGA-HELIAsta, vaikkakin olivat kuulleet sen nimen. Nämä kaksi yritystä eivät sijaitse pääkaupunkiseudulla. Tiedustelin onko kuudelta HAAGA-HELIA:n tuntevalta haastateltavalta onko heidän palveluksessaan kyseisestä koulusta valmistuneita tradenomeja tai muita ammattilaisia. Mainostoimiston sekä mainonta-alan yrityksessä on tällä hetkellä palveluksessa HAAGA-HELIAsta valmistunut nuori. Nämä kaksi yritystä sijaitsevat pääkaupunkiseudulla.

Aiempaan kysymykseeni yritysten osaamistarpeista viitaten, selvitin mitä mieltä haastateltavat ovat HAAGA-HELIAsta ja sen tarjoamasta johdon assistenttikoulutuksesta ja näkevätkö osaamistarpeidensa täyttyvän kerrottuaani assistenttikoulutuksen pääpiirteistä. Jokainen haastateltavista sanoi assistenttikoulutuksen tarjoavan erittäin hyvät lähtökohdat tietoteknillisesti, viestinnällisesti sekä kielellisesti. Useampi vastaajista sanoi kielipainotteisen tutkinnon olevan tulevaisuuden ja yritysten kansainvälistymisen kannalta erittäin positiivista. Lisäksi kaikki haastateltavista olivat positiivisesti yllättyneitä HAAGA-HELIA:n tarjoamasta monipuolisesta kansainvälisestä vaihtomahdollisuudesta ja siitä, kuinka moneen maahan on mahdollista hakea. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululla on 190 yhteistyökorkeakoulua maailmalla ja HAAGA-HELIA toimii näiden kanssa aktiivisesti kansainvälisissä verkostoissa. Kansainväliseen vaihtoon voi HAAGA-HELIA:n kautta lähteä lähes kaikkiin Euroopan maihin, Pohjois- ja Etelä-Amerikkaan ja Aasiaan. (HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012g.)

Viimeiseksi halusin selvittää, onko nimike 'johdon assistentti' haastateltaville tuttu. Rakennusalan yrityksen markkinointipäällikkö oli ainoa haastateltavista, joka vastasi kielitavasti. Lisäksi tiedustelin onko nimike 'tradenomi HSO' tuttu, vain kolme sanoi tuntevansa sen ja kaksi näistä yrityksistä sijaitsee pääkaupunkiseudulla. HSO-liitteen voi saada vain HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulusta, vaikka johdon assistenttikoulutusta tarjotaan myös Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa.

## 6.4 Johtopäätökset

Teemahaastattelun kautta saatujen vastausten perusteella haastatellut eri alojen edustajat ovat kukin hyvin samantapaisella suunnalla. Kukin yritys on kasvava ja kehittyvä ja mukautuu elinkeinoelämän ja erilaisten muutosvoimien kanssa rinta rintaan. Mielestäni HAAGA-HELIA:n opiskelijana haastateltavien kertomat työtehtävät ja osaamisalueet kuulostavat hyvin pitkälti siltä, minkälaisiksi ne on opintojemme aikana kuvailtu. Vaikka haastateltavat eivät kaikki ole assistentteja tai täysin pelkkää toimistotyötä tekeviä, kuulostivat heidän kertomansa toimistopuolen työtehtävät tutuilta.

Ennakko-olettamuksena minulla oli, että osaamistarpeet tulevat selvästi ja suuresti muuttumaan tulevien vuosien aikana, ja näin näyttäisi asioiden laidan olevan. Yhä enemmän painotetaan suurien asiakokonaisuuksien hallintaa ja monipuolista osaamista. Prosessien sähköistyminen tulee muuttamaan työtapoja ja nopeuttamaan esimerkiksi viestintää huomattavasti ja uudenlaiset työvälineet tulevat osaksi monen työtä. Pöytäkoneiden lisäksi monella on käytössä kannettavia tietokoneita, jotta toimisto pystyy kulkemaan henkilön mukana ja myös langattomat puhelimet ja nk. älypuhelimet samaa asiaa varten. Tabletit ovat melko uusi asia työelämässä, mutta niiden avulla pääsee Internetiin sijainnista riippumatta ja tiedonhaku ja -löytäminen nopeutuvat huomattavasti.

Oli yllättävää kuulla haastatteluiden aikana, kuinka vähän haastatellut yritykset painottavat koulutustaustaa verraten työkokemukseen ja asenteeseen rekrytoidessa uutta henkilökuntaa. Yllättävää on ollut myös se, kuinka heikosti HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu tunnetaan pääkaupunkiseudun ulkopuolella. Tarkastellessani Työvoimatoimiston Mol.fi -sivustoa, olen huomannut, että eniten esimerkiksi nimikkeellä 'johdon assistentti' tarjotaan työpaikkoja juurikin pääkaupunkiseudulla.

Toisen asettamani olettamuksen mukaan suuret muutosvoimat olisivat näkyneet enemmän kuin mitä vastauksien perusteella kävi ilmi. Suurimmin muutosvoimista vaikuttavat haastateltavien henkilöiden työskentelyyn verkostoituminen ja teknologiakehitys ja prosessien sähköistyminen. Suurten ikäluokkien eläköityminen ei näkynyt kuin yhdessä haastatelluista yrityksistä. Globaalius ja monikansallisuus tulevat varmasti vai-

kuttamaan suuremmin yritysten toimintaan siinä vaiheessa, jos ja kun yritykset alkavat enemmän suunnata toimintaansa ulkomaille.

Teemahaastattelun periaatteiden mukaisesti tulosten ja todellisuuden mahdollisimman hyvä vastaavuus on tärkeää tutkimuksessa kuin tutkimuksessa. Tieteelliselle menetelmälle keskeisin asetettava vaatimus on luotettavuus, joka koskee koko haastatteluprosessia. Luotettavuutta voidaan arvioida esimerkiksi sillä, olisivatko haastattelun tulokset samat jos haastattelututkimus uusittaisiin tai haastatteliija olisi jokin toinen henkilö. Tämän haastattelututkimuksen kohdalla tilanteet olivat uniikit ja haastatteluiden toistamiset tekisivät niistä keinotekoisia. Luotettavuutta voidaan testata myös sillä, ovatko haastattelun kysymykset tavoittaneet haluttuja merkityksiä, ja näin mielestäni tässä työssä on käynyt. Näin ollen tutkimuksen sisältövalidius olisi täytynyt. Käsitevalidiuden täyttymistä varten on tutkimuksen alkuvaiheissa hyvä tutustua koko työn käsitteistöön sekä haastateltavaan ryhmään ja kielenkäyttöön ja uskoisin haastateltavieni kanssa päässeeni yhteiseen säveleen haastatteluiden aikana, joten näin ollen myös tämä kohta täytyisi. En ole kovin montaa haastattelututkimusta aiemmin tehnyt, joten sen kautta varmasti olisi parannettavaa ja harjoituksen kautta saisin varmasti irti enemmän haastateltavien olemuksesta ja eleistä, sanattomasta viestinnästä. Uskon, että olen kattanut haastattelututkimuksen avulla melko hyvin teoreettisessa viitekehyksessä olevat aihealueet.

Uskon, että tulokset olisivat vielä luotettavampia ja monipuolisempia mikäli haastateltuita olisi tehty huomattavasti enemmän ja mahdollisesti huomioitu eri kaupunkien yritykset jaotellusti. Tämän työn kautta on kuitenkin saatu suuntaa antavia tietoja tämän hetken ja tulevaisuuden työelämän osaamistarpeista, suurten muutosvoimien vaikutuksesta työelämään sekä siitä, mitä asioita painotetaan uusia työntekijöitä rekrytoitaessa. Uskon myös, että teemahaastattelu on ollut oikea tapa hankkia suorankäden tietoa, sillä vapaamuotoisen keskustelun kautta on helpompi saada monipuolisempaa tietoa, kuin esimerkiksi strukturoidun haastattelulomakkeen kautta.



## 7 Työn ja oman oppimisen arviointi

Sain tämän opinnäytetyön HAAGA-HELIA ammattikorkeakoululta toimeksiantona. Työ linkittyy huhtikuussa 2013 julkaistavaan Assistentti 2020 -tutkimusprojektiin, jonka tarkoituksena on selvittää, minkälaista on johdon assistenttityö ja assistentin rooli tulevaisuudessa eli projektin nimen mukaisesti vuonna 2020 sekä minkälaisia tietoja ja taitoja assistentti tuolloin tulee mahdollisesti tarvitsemaan.

Tässä opinnäytetyössä olen selvittänyt HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun historiaa ja sen muotoutumista ammattikorkeakouluksi sekä johdon assistenttityötä ja toimistotyötä yleisesti. On ollut mielenkiintoista tutustua aiheeseen syvemmin. Lisäksi olen syventynyt työssä muuttuvan työelämän mukanaan tuomiin haasteisiin ja siihen, mitä tulevaisuuden ennakointi ja tulevaisuudentutkimus on. Tarkastelin muuttuvaa työelämää toimintaympäristöissä tapahtuvien suurten muutosvoimien pohjalta. Haastattelututkimuksen tekemiseen hain myös teoreettista tietopohjaa kirjallisuudesta.

### 7.1 Pohdintaa omasta oppimisesta

Uskon oppineeni tämän opinnäytetyöprosessin aikana tiedonhakua sekä oman työskentelyn ja työn aikataulutusta. Teoreettista viitekehystä kootessani vierailin useassa kirjastossa Keski-Suomen ja pääkaupunkiseudun alueella ja opin tiedonhakua myös tuota kautta. Olen oppinut jäsentämään tietoa ja järjestämään sitä loogisesti. Olen myös oppinut referoimaan tekstiä suomen kielellä sekä englannista suomeksi.

Teemahaastatteluiden myötä opin kerta kerran jälkeen, miten tehdä sitä paremmin ja kuinka johdatella haastattelutilannetta sujuvammin. Opin myös käyttämään nauhuria ja muuntamaan nauhoitettua ääntä kirjalliseen muotoon. Olen myös oppinut katsomaan itseäni kriittisemmin suurta projektia tehdessäni. On pitänyt pystyä jaksottamaan tämän opinnäytetyön kirjoittamista sekä työ- ja vapaa-aikaa.

### 7.2 Jatkotutkimusehdotus

Uskon, että työni tuloksia voidaan käyttää Assistentti 2020 -projektissa suuntaa antavina. Haastattelututkimuksen otoksen pienuudesta johtuen paremmat ja monipuolisem-

mat tulokset voitaisiin saada haastattelemalla useampia pk-yrityksiä ja ottaa näkökulmaksi eri kaupungit. Kuinka esimerkiksi pääkaupunkiseudun ulkopuolella tunnetaan Helsingin Pasilassa sijaitseva HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu ja kuinka tunnettavuutta olisi mahdollista parantaa. Tätä opinnäytetyötä voitaisiin jatkaa myös kattamaan koko HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun opintotarjonta. HAAGA-HELIA on enemmän kuin Pasilassa sijaitseva oppilaitos.

## 8 Lähteet

Elinkeinoelämän keskusliitto 2013. Oivallus. Luettavissa:

<http://ek.multiedition.fi/oivallus/fi/oivallus/index.php>. Luettu: 20.4.2013.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä. ISBN: 951-768-035-X.

Gratton, L. 2011. The Shift: The Future of Work is Already Here. HarperCollins Publishers. London. ISBN: 978-0-00-742793-2.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012a. HAAGA-HELIA:n juuret. Luettavissa:

<http://www.haaga-helia.fi/fi/tietoa-haaga-heliasta/haaga-helian-juuret>. Luettu: 7.1.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012b. Johdon assistenttityö ja kielet. Luettavissa: [http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/johdon-assistenttityo/index\\_html](http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/johdon-assistenttityo/index_html). Luettu: 7.1.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012c. Opintojen suositeltava suoritusjärjestys. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/johdon-assistenttityo/johdon-assistenttityoen-ja-kielten-koulutusohjelma-pasila-nuoret/opintojen-suoritusjaerjestys>. Luettu: 27.2.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012d. Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma, Pasila, Nuoret. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/koulutus-ja-hakeminen/tutkintokoulutus/johdon-assistenttityo/johdon-assistenttityoen-ja-kielten-koulutusohjelma-pasila-nuoret/index.html>. Luettu: 7.1.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012e. Partnerit. Luettavissa:

<http://www.haaga-helia.fi/fi/palvelut-ja-yhteistyoyritysyhteistyopartneriyhteistyopartnerit>. Luettu: 28.3.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012f. Yhteistyökorkeakoulut. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/tietoa-haaga-heliasta/kansainvalisyys/partnerit>. Luettu: 28.3.2013.

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu 2012g. Kansainvälinen HAAGA-HELIA. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/tietoa-haaga-heliasta/kansainvalisyys>. Luettu: 20.4.2013.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1988. Teemahaastattelu. Yliopistopaino. Helsinki. ISBN: 951-570-030-2.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Otavan Kirjapaino Oy. Keuruu. ISBN: 978-951-26-5635-6.

HSO 2013. Jäsenyys. Luettavissa: <https://www.aitohso.fi/jasenyys>. Luettu: 7.3.2013.

Kymeenlaakson ammattikorkeakoulu 2013. Tradenomi, johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjema. Luettavissa: <http://www.kyamk.fi/Hakijalle/Nuorten%20haku/Yhteiskuntatieteiden%20liiketoimintatieteiden%20ja%20hallinnon%20ala/Johdon%20assistenttity%C3%B6%20ja%20kielet/>. Luettu: 7.3.2013.

Kärki, M. 1997. 60-luvun sihteeristä 2000-luvun assistentiksi. HSO-koulutuksen kiitorata. Helsingin Sihteeripisto vuosina 1967–1997. Helsingin Sihteeripiston kannatusyhdistys r.y.

Mannermaa, M. 1998. Kvanttihilppä tulevaisuuteen? Otavan kirjapaino. Keuruu. ISBN: 951-1-15185-1.

Mannermaa, M. 2004. Heikoista signaaleista vahva tulevaisuus. WS Bookwell Oy. Porvoo. ISBN: 951-0-28372-X.

Oivallus – 1. väliraportti 2009. Luettavissa:

<http://ek.multiedition.fi/oivallus/fi/liitetiedostot/arkisto/oivallus-1-vliraportti.pdf>.

Luettu: 20.4.2013.

Oivallus – Loppuraportti 2013. Luettavissa:

[http://ek.multiedition.fi/oivallus/fi/liitetiedostot/Oivallus\\_loppuraportti\\_web.pdf](http://ek.multiedition.fi/oivallus/fi/liitetiedostot/Oivallus_loppuraportti_web.pdf).

Luettu: 20.4.2013.

Opetushallitus 2012. Ennakoinnin sähköinen tietopalvelu ENSTI. Mitä on ennakointi?

Luettavissa:

[http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin\\_sahkoinen\\_tietopalvelu\\_ensiti/mita\\_on\\_ennakointi](http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin_sahkoinen_tietopalvelu_ensiti/mita_on_ennakointi). Luettu: 21.1.2013.

Passila, E. 2009. Johtaminen globalisaatiossa – teoria ja käytäntö. Saarijärven Offset Oy. Saarijärvi.

Rubin, A. 2005a. Tulevaisuudentutkimus tiedonalana ja tieteellisenä toimintana. Luettavissa:

[http://www.futunet.org/fi/materiaalit/tutkimus/01\\_tiedonalana/01\\_etusivu?C:D=347597&selres=347597](http://www.futunet.org/fi/materiaalit/tutkimus/01_tiedonalana/01_etusivu?C:D=347597&selres=347597). Luettu: 21.1.2013.

Rubin, A. 2005b. Toimintaympäristön muutosten tarkastelu. Luettavissa:

[http://www.futunet.org/fi/materiaalit/tutkimus/03\\_lahestymistapoina/06\\_toimintaympariston\\_muutosten\\_tarkastelu/01\\_johdanto?C:D=347610&selres=347610](http://www.futunet.org/fi/materiaalit/tutkimus/03_lahestymistapoina/06_toimintaympariston_muutosten_tarkastelu/01_johdanto?C:D=347610&selres=347610). Luettu: 21.1.2013.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä .ISBN: 951-768-169-0.

Tilastokeskus 2013a. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Luettavissa:

<http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>. Luettu: 20.4.2013.

Tilastokeskus 2013a. PK-yritys. Luettavissa:

[http://www.stat.fi/meta/kas/pk\\_yritys.html](http://www.stat.fi/meta/kas/pk_yritys.html). Luettu: 5.3.2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b. Toimistotyö. Luettavissa:

<http://www.mol.fi/avo/alat/24.htm>. Luettu: 7.3.2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2012b. Suomen työelämä vuonna 2020. Luettavissa:

[http://www.tem.fi/index.phtml?109364\\_o=1&C=109364&s=5246&xmid=4821](http://www.tem.fi/index.phtml?109364_o=1&C=109364&s=5246&xmid=4821). Luettu: 28.3.2013.

Virsta 2013. Teemahaastattelu. Luettavissa: <http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>.

Luettu: 20.4.2013.

Wikipedia 2013. Maine. Luettavissa:

[http://fi.wikipedia.org/wiki/Maine\\_%28yhteiskunta%29](http://fi.wikipedia.org/wiki/Maine_%28yhteiskunta%29). Luettu: 20.4.2013.